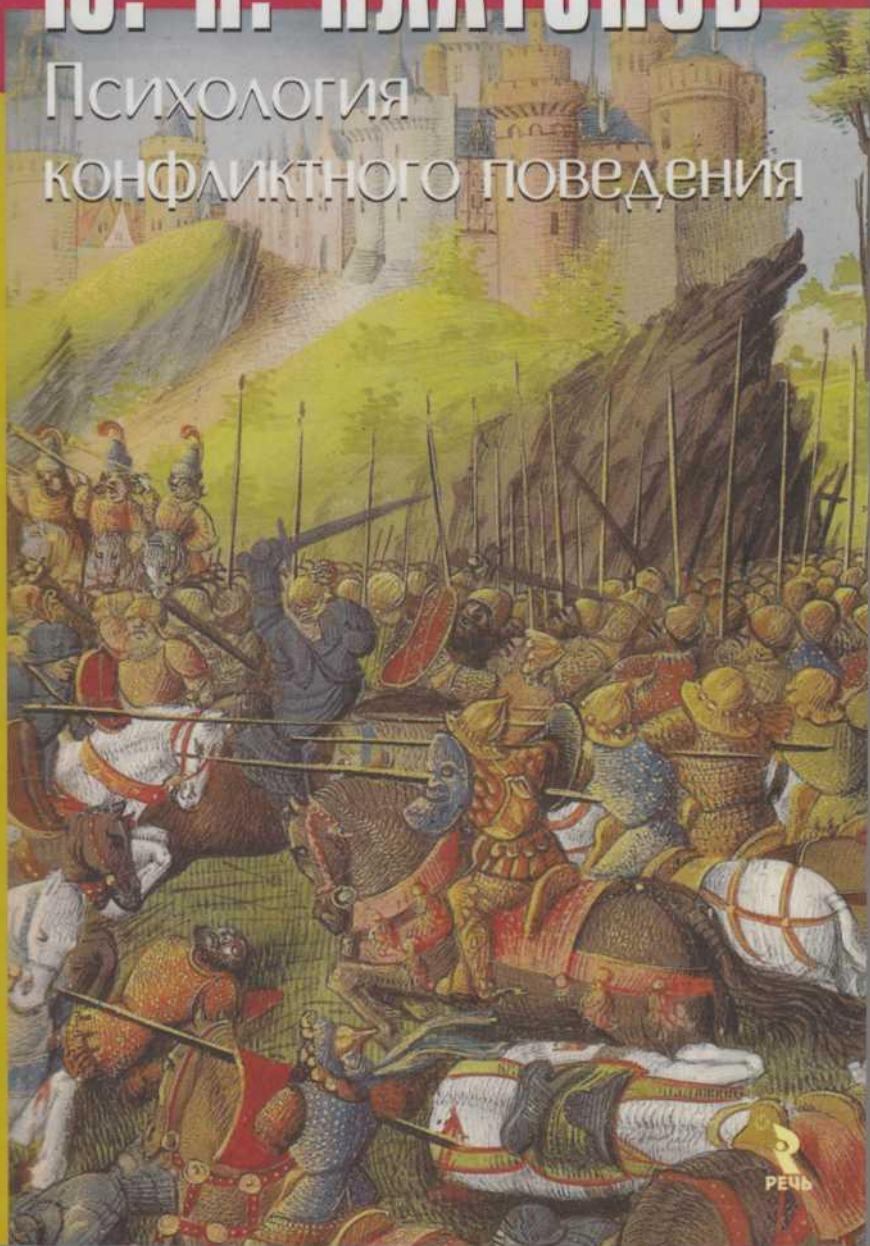




МАСТЕРСКАЯ ПСИХОЛОГИИ

Ю. П. ПЛАТОНОВ

Психология конфликтного поведения



РЕЧЬ



МАСТЕРСКАЯ ПСИХОЛОГИИ

Ю. П. ПЛАТОНОВ

**Психология
конфликтного поведения**

Научное издание



Санкт-Петербург
2009

ББК88.4

П37

Рекомендовано редакционно-издательским советом Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы

Рецензент:

Машков В. Н. — доктор психологических наук, профессор СПбГУ

Платонов Ю. П.

¹⁻⁷⁰⁷ **Психология конфликтного поведения. — СПб.: Речь, 2009. — 544 с.**

ISBN 978-5-9268-0777-8

Данная книга раскрывает различные социально-психологические грани конфликтного поведения как социального феномена столкновения и противоборства субъектов взаимодействия.

В книге также рассматриваются прикладные аспекты конфликтного поведения в различных сферах социальной деятельности человека.

Книга адресована специалистам по социальной работе, практическим психологам и менеджерам.

ББК 88.4

Н а у ч н о е и з д а н и е

Подписано в печать 20.01.2009 г.

Формат 84х 108/2. Уел. печ. л. 34. Тираж 1500 экз. Заказ № 3662

ООО Издательство «Речь»

199178, Санкт-Петербург, а/я 96. Издательство «Речь», тел. (812)323-76-70, 323-90-63.

Интернет-магазин: sales@rech.spb.ru, www.rech.spb.ru Представительство в Москве: (495)

502-67-07, rech@online.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов в ГУП «Типография „Наука“» 199034, Санкт-Петербург, В. О., 9-я линия, д. 12

© Ю. П. Платонов, 2009 ©Издательство «Речь», 2009 ©

П. В. Борозенец, обложка, 2009

ISBN 978-5-9268-0777-8

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	7
Раздел I. СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ	17
Глава 1. Конфликт как социальный феномен	19
Структура и динамика социального конфликта	19
Функциональное значение конфликта	27
Влияние конфликта на социальное окружение	29
Стадии развития конфликта.....	31
Глава 2. Социально-психологические факторы конфликтного поведения ...	40
Глава 3. Поведенческие барьеры и конфликтное поведение.....	55
Барьер социального взаимодействия	55
Барьер социального восприятия	59
Барьер отрицательных эмоций	64
Глава 4. Психотип как фактор конфликтного поведения.....	70
Раздел II. КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ: МЕЖДУ НОРМОЙ И ДЕВИАЦИЕЙ.....	85
Глава 5. Социальные детерминанты поведения человека	87
Разнообразие статусов	88
Виды социальных ролей	91
Основные характеристики социальной роли	93
Влияние социальной роли на конфликтоустойчивость личности	94
Глава 6. Девиантное поведение как источник конфликта	107
Зависимое поведение	109
Пищевая зависимость	112
Химическая зависимость.....	114
Глава 7. Агрессивное поведение	120
Вандализм	122
Граффити как форма вандализма	124
Социальное аутсайдерство	127
Делинквентное поведение.....	129
Антисоциальная личность	132
Суицидное поведение	134
Раздел III. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ	
.....	141
Глава 8. Социальная напряженность как условие конфликта	143
Специфика социальной напряженности.....	143
Влияние социальной напряженности на поведение	147
Напряженность и социальные противоречия	150
Глава 9. Конфликтное поведение и стресс.....	152
Глава 10. Конфликтное поведение и депрессия	163
Глава II. Конфликтогенность профессионального выгорания	168
Факторы, обуславливающие появление синдрома профессионального выгорания	170
Симптомы профессионального выгорания.....	177

Стадии профессионального выгорания	5	181
Фазы синдрома эмоционального выгорания.....		182
Раздел IV. КОНФЛИКТНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ СОЦИАЛЬНОЙ ГРУППЫ		189
Глава 12. Конфликтное поведение стихийной группы		191
Виды толпы		195
Факторы возникновения массовой паники		198
Процесс циркуляции слухов.....		202
Глава 13. Конфликтogenicность лидерства и власти		207
Восприятие лидера группой.....		211
Функции лидера		215
Лидерство как власть.....		219
Классификация носителей власти.....		220
Классификация источников власти.....		222
Принципы эффективности власти		223
Генезис власти (анализ работы Н. Макиавелли «Государь»)		225
Конфликтogenicность дистанции власти		228
Глава 14. Конфликтogenicность принятия решений в группе		235
Глава 15. Психологический климат как условие профилактики конфликта в группе		244
Понятие психологического климата		244
Сущность психологического климата группы.....		247
Групповая сплоченность и совместимость.....		248
Групповая совместимость и срабатываемость		251
Глава 16. Коллективность как фактор конфликтостойчивости группы и условие бесконфликтного поведения		254
Раздел V. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА ЛИЧНОСТИ ПРИ КОНФЛИКТЕ		267
Глава 17. Механизмы психологической защиты.....		269
Глава 18. Способы психологической защиты		275
Раздел VI. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС		
1		К
АК ТЕХНОЛОГИЯ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ		
.....		30
1		
Глава 19. Структура и стратегия переговорного процесса		303
Глава 20. Особенности переговорного процесса		314
Глава 21. Общение как инструмент переговорного процесса		325
: Функциональный аспект общения.....		326
Коммуникативный аспект общения.....		329
, Интерактивный аспект общения.....		331
Перцептивный аспект общения		332
Глава 22. Модели и формы переговорного процесса		338

Глава 23. Невербальные параметры конфликтного поведения	345
«Бесстрастные глаза» и «блуждающий взгляд»	345
Красноречивый язык жестов и поз	349
Жесты и позы, способствующие повышению делового статуса	355
Глава 24. Этнокультурная специфика ведения переговоров	357
Советский стиль ведения переговоров	357
Российский стиль ведения переговоров	358
• Американский стиль ведения переговоров	360
Европейский стиль ведения переговоров	363
Французский стиль ведения переговоров	363
Английский стиль ведения переговоров	365
Немецкий стиль ведения переговоров	367
Восточный стиль ведения переговоров	368
Китайский стиль ведения переговоров	368
Японский стиль ведения переговоров	370
Раздел VII. ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ	
Глава 25. Специфика конфликтного поведения в организации	375
Конфликты в организациях	377
Социально-трудовые конфликты	385
Инновационные конфликты	392
Корпоративная культура и конфликтостойчивость организации	396
Глава 26. Особенности гендерно-ролевого конфликтного поведения	407
Глава 27. Особенности юридических конфликтов	417
Понятие юридического конфликта	417
Динамика юридического конфликта	419
Стадии развития юридического конфликта	420
Психологическая и социальная природа отчуждения	423
Конфликтность правового отчуждения	428
Глава 28. Особенности межличностных конфликтов в семье	432
Периоды развития семьи и ее функции	432
Причины конфликтов	433
Глава 29. Особенности педагогических конфликтов	443
Предупреждение педагогических конфликтов	444
Сложные педагогические ситуации и способы их решения	448
Особенности конфликтов в высшей школе	450
Глава 30. Особенности межэтнических конфликтов	453
Природа межэтнических конфликтов	453
Детерминанты межэтнических конфликтов	458
Модальность межэтнических конфликтов	463
Типология межэтнических конфликтов	469
Способы разрешения межэтнических конфликтов	473
Специфика этнического терроризма	480
Глава 31. Особенности конфликтного поведения мигрантов	492

Некоторые особенности поведения мигрантов..... ⁷	492
Конфликтогенность трудовой миграции.....	498
Способы адаптации мигрантов.....	502
Конфликты в анклавных рынках труда.....	503
Глава 32. Особенности разрешения политических конфликтов.....	514
Стадии и фазы развития политического конфликта.....	514
Стадия вооруженного конфликта.....	519
Проблемы, связанные с урегулированием кризисной ситуации.....	523
Основные принципы и фазы урегулирования конфликта.....	529
Словарь важнейших понятий и терминов конфликтологии.....	535
Литература.....	544

ВВЕДЕНИЕ

Специалистами подсчитано, что за четыре тысячелетия человечество участвовало приблизительно в 15 тысячах локальных и общих военных конфликтов. *Война* — это одна из самых страшных форм разрешения социальных противоречий. Конфликты в XX в. стали причиной гибели огромного числа людей. Две мировые войны, локальные военные конфликты, террор тоталитарных режимов, вооруженная борьба за власть, убийства, самоубийства, несогласия, противоречия между отдельными людьми — все эти виды конфликтов, по самой приближенной оценке, унесли в прошлом столетии до 300 миллионов человеческих жизней. Конфликты стали нашей повседневной реальностью. Политические конфликты — один из решающих факторов развития большинства государств. Конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество их развития и деятельности. Согласие в семье и с самим собой — важнейшее условие счастливой жизни каждого человека.

Все это говорит о решающей роли конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом.

По итогам XX в. Россия, скорее всего, является одним из мировых лидеров не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушительным последствиям: материальным и моральным. В XX в. Россия была поставлена перед альтернативой: либо власть и народ смогут если не управлять социальными конфликтами, то хотя бы удерживать их в каких-то регулируемых рамках, либо конфликты будут управлять народом и властью, диктуя «бессмысленные и беспощадные» сценарии в истории всех и биографии каждого. Незнание законов возникновения, развития и разрешения конфликтов только за последние два десятилетия оплачено жизнями сотен тысяч людей, разрушенными судьбами десятков миллионов человек, развалом пусть во многом несовершенной, но все же великой державы.

Для эффективного решения возникающих проблем каждому человеку необходим определенный уровень теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также знания о причинах возникновения и способах решения конфликтов. Нужно отметить, что чаще всего даже самые серьезные конфликтные ситуации возникают и «расширяются» из самых мелких и, казалось бы, примитивных ситуаций, поводов, причин, и поэтому рассмотрение самой сути конфликта, разбор всех его составляющих, а также способов его разрешения является важнейшей социальной проблемой.

Исследование проблем конфликта требует фундаментальных усилий ученых различных специальностей. Прежде всего, специалистов^А

области социологии и социальной психологии, которые исследуют отношения между людьми. Далее, это история, дающая богатую пищу для размышлений о причинах человеческих поступков. Это, наконец, политология, экономика, этнология и другие науки, конкретизирующие природу, механизмы развития и последствия конфликтов различного вида. К числу таких наук относятся также правоведение и государственное устройство, изучающие юридические формы взаимодействия людей, будь то сотрудничество, мирное сосуществование, противодействие или борьба.

Социология и психология описывают конфликты и поведение человека в них, исходя в основном из двух теоретических позиций. Согласно первой, конфликт — это частный случай социальной ситуации, имеющей свои нормативные законы развития. В работах этого направления развивается представление К. Левина о том, что поведение определяется не обыкновенными средовыми факторами самими по себе, а субъективно отраженными и представленными в сознании эффе́ктно заряженными переживаниями и отношениями. Второе направление исследований конфликтного поведения исходит из признания специфики личности и индивидуальности человека в качестве ведущей причины конфликтов. Очевидно, что эти два способа описания конфликтного поведения не противоречат друг другу, а являются взаимодополняющими.

Традиции накопления конфликтологических идей имеют многовековую историю. Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже XIX—XX вв., однако и в предшествующие столетия лучшие умы человечества предлагали свое видение природы этого феномена, путей предотвращения и разрешения конфликтов.

Идеи согласия и конфликта, мира и насилия всегда были в числе центральных в различных религиозных течениях. Тема борьбы добра со злом представлена во множестве произведений культуры и искусства.

Возникнув в первых человеческих сообществах, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были

объектом научного исследования, хотя отдельные мысли о них имеются в самых древних источниках.

Первые дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к VII—VI вв. до н. э. *Китайские мыслители* того времени писали, что источник развития всего существующего — во взаимоотношениях, присущих материи положительных (*ян*) и отрицательных (*ин*) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей.

Мыслители прошлого, осознавая неизбежность конфронтации в общественной жизни, уже тогда пытались определить критерии «справедливого» и «несправедливого» насилия. Геродот утверждал, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру. Ведь во время войны отцы хоронят детей, во время же мира — дети отцов».

Аврелий Августин Гиппонский, рассуждая о войне и мире в работе «О граде Божьем», писал вполне современно: «Те, которые нарушают мир, не ненавидят его как таковой, а хотят лишь другого мира, который отвечал бы их желаниям».

Одну из первых попыток систематического анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский политик и государственный деятель *Николо Макиавелли*. Его концепция заключалась в отходе от господствовавших тогда божественных взглядов на источники общественного развития. Великий теоретик Средневековья рассматривал конфликт как универсальное и непрерывающееся состояние общества ввиду корыстной природы человека, стремления различных групп к постоянному и неограниченному обогащению. Одним из источников конфликта он считал знать, сосредоточивающую в своих руках всю полноту государственной власти, поэтому отрицательно относился к дворянству. Тем не менее Макиавелли видел в конфликтах не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить негативную роль конфликта, нужно правильно воздействовать на него. Выполнять эту миссию, по мнению Макиавелли, призвано государство.

Т. Гоббс обосновал в «Левифане» концепцию «войны против всех» как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желания завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.

В Новое время широкую популярность получили идеи *Ж.-Ж. Руссо*. Он считал, что вначале существует «естественное состояние», когда люди свободны и равны, затем развитие цивилизации приводит к утрате состояния равенства, свободы и счастья и, наконец, заключив

ВВЕДЕНИЕ «общественный договор», люди вновь обретут утраченную гармонию общественных отношений, «вечный мир» и согласие.

Конфликт как многоуровневое целостное социальное явление был представлен в работе А. Смита «Исследования о природе и причинах богатства народа». В основе конфликта лежит экономическое соперничество и деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники, наемные рабочие). Противоборство между классами А. Смит рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт, следовательно, как определенное благо человечества.

По мнению немецкого философа Г. Гегеля, главная причина конфликта лежит в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса» — с другой. Будучи сторонником сильной государственной власти, Гегель выступал против смут и беспорядков внутри страны, рассматривающих государственное единство. Он считал, что государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты.

Значение конфликта в биологической эволюции изложено в книге «Происхождение видов путем естественного отбора, или Сохранение благоприятствующих пород в борьбе за жизнь» Ч. Дарвина, изданной в 1859 г. Развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов. В дальнейшем взгляды Дарвина получили развитие в некоторых социологических и психологических теориях конфликта.

Таким образом, с древних времен и до наших дней сталкиваются между собой две точки зрения на проблему конфликта.

Первая точка зрения: конфликт — противоборство, зло, отношения между людьми должны быть бесконфликтными. Право и справедливость заложены во всех людях от природы. Эта позиция подчеркивает в человеке общественное начало, его способность к сотрудничеству с другими людьми, заложенную в самой природе человека. Будучи естественным человеческим свойством, она не нуждается в дальнейшем объяснении. Наоборот, конкретные формы общественной жизни объясняются с помощью этого стремления людей к совместной жизни и сотрудничеству.

Другая точка зрения полагает, что общество — это «война всех против всех», «природа создала людей равными в отношении физических и умственных способностей». Но это равенство людей от природы само по себе не есть благо. Человек — это некая самость, индивид, для которого другие люди представляют собой среду его обитания, врагов или партнеров, который сам формулирует свои идеи и задачи и стре-

мится к тому, чтобы использовать свои связи и отношения с другими людьми в качестве средств для достижения своих целей.

В зависимости от занимаемой позиции наблюдается и разный подход к пониманию конфликтов. Из того факта, что люди способны к сотрудничеству, вовсе не следует, что они не способны к вражде, ненависти, насилию.

Если понимать общество как «войну против всех», то конфликты здесь обусловлены не тем или иным общественным устройством или характером распределения благ и почестей в государстве, а самой природой человека и главным образом естественным равенством людей. Раз они равны в своих способностях, значит, они равны и в своих притязаниях. А поскольку предметы их притязаний не могут принадлежать всем сразу одновременно, постольку в отношениях между людьми заложен конфликт. Это не означает, что люди способны к сотрудничеству. Но это сотрудничество они осуществляют не в силу своих природных влечений, а в силу принуждения, страха перед наказанием за несоблюдение законов общества (социума, группы).

Конфликт и все, что с ним связано, уже давно представляет собой предмет, исследования ученых всего мира, создана и особая дисциплина — конфликтология.

Известно, что *теория конфликта зарождалась в недрах психологии*. Основными разработчиками психологической теории конфликта были *З. Фрейд* (конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными влечениями и требованиями моральных и правовых норм), *К. Юнг* (классификация характеров людей по способу разрешения ими внутренних конфликтов — интроверты и экстраверты), *А. Адлер* (личность неотрывна от общества, так как человек прежде всего — существо социальное).

Видным разработчиком теории конфликта в начале XX в. явился немецкий социолог *Г. Зиммель*, введший в оборот термин «*социальный конфликт*». Ему принадлежит идея о конфликте как форме «*социализации*» (то есть факторе, способствующем сближению и объединению людей). Он же высказал предположение о том, что эффективным средством сдерживания конфликта выступает сопоставление сил, что чаще всего происходит уже в самом конфликте.

Американский социолог *А. Смолл* рассматривает конфликт как основной и универсальный общественный процесс и утверждает, что в результате развития общества интересы людей все более переплетаются и это должно приводить к сглаживанию и преодолению конфликтов путем социализации. Его коллега *У. Самнер* пытается вывести закономерность перенесения эволюции человеческих конфликтов, борьбы за существование в привычки и обычаи, общественные и правовые нормы

Введение поведения и считает, что основной причиной человеческой деятельности является стремление людей к удовлетворению основных потребностей к избавлению от страхов.

Теоретиками и классиками позитивизма в конфликтологии являются Л. Козер и Р. Дарендорф (всеобщность и универсальность конфликтов в обществе, их позитивная роль в нем, отсутствие конфликтов в обществе ненормально и удивительно). В монографии Л. Козера «Функции социального конфликта» [1956] были изложены основные положения социологии конфликта, мало изменившиеся за 50 лет: конфликт — это форма социализации: он определяет структуру группы, способствует образованию коалиций; для его возникновения недостаточно одних враждебных чувств; реалистический конфликт всегда направлен на источник фрустрации; отсутствие конфликта не свидетельствует о стабильности группы; он способствует консолидации группы и представляет собой опасность для жестко организованной группы.

В развитии отечественной конфликтологии принято выделять три этапа: 1) до 1924 г., когда конфликт еще не рассматривался как отдельное явление и изучался в рамках философии, права, психологии; 2) 1924—1990 гг. — начало изучения конфликта как самостоятельного явления сначала в рамках правоведения и социологии, затем в рамках еще одиннадцати наук, однако междисциплинарные исследования в этот период отсутствуют; 3) с 1990 г. — характеризуется появлением междисциплинарных исследований, выделением конфликтологии. Основным научным результатом отечественных конфликтологов — утверждение необходимости смены парадигмы «бесконфликтности», преобладавшей в период социализма, конфликтологической парадигмой. Это ориентирует на понимание неизбежности противостояния в социальных взаимодействиях и их позитивной роли в совершенствовании и гармонизации этих взаимодействий, что позволяет раскрыть роль конфликтологии в анализе социальной диалектики как теории разрешения социальных противоречий и обосновать общие методологические ориентиры прогнозирования и регулирования социальных конфликтов; прояснить природу конфликтов, основных механизмов их развертывания.

Как считают отечественные конфликтологи, конфликт — явление междисциплинарное и изучается философией, психологией, социобиологией, искусствоведением, правоведением, военными, политологическими, историческими, математическими, педагогическими и социологическими науками. Поэтому генезис и протекание конфликтов необходимо рассматривать комплексно, а не только с позиции какой-либо науки.

, Общий взгляд на историю конфликтологии, по мнению В. Н. Кур-

батова [2008], может быть представлен в следующем виде.

Первый период — до 1924 г. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах. Проблема насилия и ненасиления, входящая в сферу интересов конфликтологии, достаточно глубоко прорабатывается в религиозных учениях. Проблема конфликта находит отражение в искусстве и культуре. Уже на первых наскальных рисунках запечатлены различные конфликты, где участвовал человек. В последующем конфликты отражаются в литературе, монументальном искусстве, музыке, устном эпосе, живописи, кино и т. д.

В этот период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах. Конфликт изучается в рамках философии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.

Второй период — 1924—1990 гг. Это период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук — отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух наук (правоведение, социология), а к концу периода — в рамках одиннадцати. Интенсивность исследования конфликта постоянно увеличивается, однако междисциплинарных работ практически нет. Анализ публикаций в данный период позволил установить ее выраженный динамичный характер, который определяется действием следующих четырех основных факторов:

- степенью конфликтности жизнедеятельности нашего общества на всех его уровнях;
- степенью зависимости гуманитарных наук, заинтересованных в разработке проблемы конфликта, от политической обстановки в стране, идеологических установок, состояния демократизации общества;
- уровнем развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт, разработанностью методологических, теоретических и методических предпосылок исследования этого сложного социального явления;
- характером связи с мировой наукой, возможностью изучения и использования результатов исследования конфликта учеными других стран.

Второй период в истории развития отечественной конфликтологии включает четыре основных этапа.

Первый этап — 1924—1934 гг. Охватывает первую волну публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, психологии, математике, социобиологии.

Второй этап — 1935—1948 гг. Характеризуется практически⁵ полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

Третий этап — 1949—1972 гг. Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые кандидатские диссертации, исследования конфликта как самостоятельного явления начинаются в философии, педагогике, психологии.

Четвертый этап — 1973—1989 гг. Ежегодно публикуются десятки работ по проблеме конфликта, защищаются первые докторские диссертации, активно работают социальные психологи. Всесоюзную известность получают работы И. П. Волкова, А. Л. Свенцицкого, Н. В. Гришиной — ленинградских ученых, изучающих конфликты в производственных коллективах.

Третий период — 1990 г. — настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций, ежегодно защищается несколько десятков докторских и кандидатских диссертаций, создаются центры, группы по исследованию и регулированию конфликтов.

В 1990-х гг. в нашу страну вошла и практика медиаторства. Большую роль в этом сыграла Российско-американская программа по конфликтологии (рук. Барри Линкольн), в рамках которой было организовано обучение конфликтологов-медиаторов. На этой основе в Санкт-Петербурге в 1993 г. при НИИКСИ СПбГУ, был открыт первый в России Центр разрешения конфликтов (рук. О. В. Аллахвердова), а в 1997 г. создан Клуб конфликтологов, объединивший профессиональных конфликтологов-медиаторов.

В 1990-е годы на философском факультете СПбГУ при содействии декана, профессора Ю. Н. Солонина, открывается первая в России кафедра конфликтологии (для подготовки бакалавров-конфликтологов). Организатором кафедры стал профессор А. И. Стребков. Как университетский курс конфликтология стала читаться в 1990-е гг. на факультетах психологии, социологии, менеджмента и биолого-почвенном факультете. В настоящее время курс конфликтологии присутствует в большинстве гуманитарных образовательных программ Университета.

Автору книги по предложению декана факультета социологии, профессора А. О. Бороноева, в 1991—1993 гг. была предоставлена возможность прочесть первый университетский семестровый курс конфликтологии (психологической конфликтологии) студентам V курса.

Основной акцент в читаемом курсе делался на различных социально-психологических гранях возникновения, протекания и разрешения

конфликта как социального феномена столкновения и противоборства. Базовым понятием курса мы рассматривали конфликтное поведение, поскольку это позволило наиболее рельефно представить социально- психологические последствия конфликтного взаимодействия. При этом конфликтное поведение представляет внешнюю фазу развития конфликта. В этом случае мы имеем дело с переходом внутреннего конфликта во внешний, который и становится предметом социально-психологического регулирования.

Однако нередко конфликт отождествляют только со стадией конфликтного поведения. Такое отождествление представляется ошибочным: конфликт — значительно более сложное и многогранное явление. Переход к конфликтному поведению означает вступление конфликта в открытую, явную и обычно наиболее острую стадию. И поэтому естественно, что в первую очередь на устранение конфликтного поведения бывают направлены усилия по разрешению конфликта.

Раздел I

**СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТНОГО
ПОВЕДЕНИЯ**

КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

СТРУКТУРА И ДИНАМИКА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

Традиционное бытовое мнение о конфликте состоит в том, что конфликт всегда представляет собой некоторое *логически* объяснимое противоречие между людьми, *рационально* отстаивающими свои интересы. Именно на нем базируются многочисленные «игровые» модели конфликтов, в которых оппоненты представлены в качестве игроков, стремящихся иметь минимум потерь.

Этому на первый взгляд убедительному пониманию противоречат многие ситуации, наблюдаемые специалистами. В семейной ссоре муж старается максимально сгладить противоречия, уступает жене, но она рассматривает это как заискивание, которое, по ее мнению, свидетельствует о какой-то скрытой провинности супруга, и конфликт разгорается с новой силой. На межгосударственных переговорах одна из сторон оскорблена тем, что ей не было предоставлено первое слово, и переговоры срываются. Можно привести много примеров, подтверждающих сложность причин конфликта, состоящую в данном случае в том, что они не всегда поддаются строгой логической реконструкции и часто «нагружены неустранимой иррациональной составляющей», которая образует индивидуальное своеобразие конфликта и не позволяет разрешить его простыми средствами.

Особенно заметно это в межнациональных конфликтах, которые в силу иррациональности, непродуманное™ действий людей, преобладания деструктивных эмоций приобретают неуправляемый характер и по мере своего расширения и обострения превращаются в подлинную катастрофу.

Неопределенность поведения человека в общении, как известно из психотерапевтической практики, может порождать у других невротические реакции, которые ведут к конфликтам, кажущимся посторонним совершенно абсурдными и не имеющими причин. Вместе с тем вся проблема — в неурегулированности и запутанности отношений, в психологическом «разноязычии».

Иррациональный элемент межличностного конфликта может слу-

жить и подлинной его причиной, если в нем участвуют душевнобольные или психопатические личности. А такие случаи нередки.

Разумеется, то, что мы называли «объективными» и «субъективными» противоречиями, а также «иррациональными» элементами, не имеет в реальной жизни четких границ и здесь обозначается весьма условно лишь для того, чтобы показать спектр возможных вариаций в причинах конфликтного поведения. Во всех случаях мы так или иначе имеем дело с интересами людей, которые могут быть более или менее существенными, стабильными или изменчивыми, очевидными или скрытыми. Нередко абсурдность и иррациональность поступков сторон являются лишь кажущимися, в силу того что конфликт был основан на ошибочном представлении одного или обоих оппонентов о противоположности их стремлений.

Всякий конфликт возникает только при наличии его объекта. Столкновение между индивидами или социальными группами не бывает беспочвенным, а происходит только в том случае, если его участники не могут «поделить» что-то между собой. Этим «что-то», из-за чего субъекты конфликта вступают в противоборство, могут быть самые различные материальные и духовные ценности: собственность, власть, ресурсы, статус, идея и т. д. Та ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон, называется *объектом конфликта*.

Следует различать понятия «объект конфликта» и «предмет конфликта». В общем смысле объектом конфликта можно назвать ту часть реальности, которая вовлечена во взаимодействие с субъектами конфликта. В отличие от этого, *предметом конфликта* являются те противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.

Можно сказать, что конфликты возникают по поводу какого-либо объекта, но их сущность выражается в предмете конфликта. Поэтому и разрешение или урегулирование конфликта в первую очередь связано с *устранением* не его объекта, а его *предмета*. Хотя это не исключает того, что они могут происходить одновременно. Более того, случается и так, что объекта конфликта уже нет, а противоречие между субъектами конфликта остается. Так, например, если премия, на которую претендовали служащие организации и из-за которой возникло противоборство, уже распределена или отменена, то вместе с этим в большинстве случаев исчезает и конфликт. Но может случиться так, что он будет продолжен, если конфликтные отношения между участниками спора зашли слишком далеко.

. Важно также отметить, что объект конфликта может быть как истинным, реальным, так и потенциальным, ложным, иллюзорным. Люди

вступают в борьбу не только за реальные материальные блага и ресурсы, но и утверждая и отстаивая призрачные идеалы и идеи. Но *предмет конфликта всегда реален и всегда актуален*. Борьба, являющаяся выражением противоречия между оппонентами, всегда реальна и порой ведется не на жизнь, а на смерть, даже когда отстаиваются утопические идеи.

Следующее различие между объектом и предметом конфликта состоит в том, что объект конфликта может быть как явным, так и латентным (скрытым). Но предмет конфликта — противоречие между его оппонентами — всегда отчетлив. Родители могут не понимать, из-за чего вдруг на них обиделся ребенок, но они не могут не заметить самого факта этой обиды. Да и сам человек порой лишь смутно представляет, почему вдруг ему стало «неспокойно на душе», хотя факт беспокойства налицо.

Объект конфликта не существует сам по себе, безотносительно к его участникам. Для того чтобы какая-либо вещь, свойство или отношение сделались объектом конфликта, они должны быть вовлечены в процесс взаимодействия интересов и потребностей индивидов, социальных групп или общностей. Так, природа, ресурсы, машины и т. д. сами по себе — еще не объекты конфликта. Таковыми они становятся лишь тогда, когда к ним начинают демонстрировать *интерес*, когда появляется желание их контролировать, использовать или присвоить.

Но и в этом случае конфликт может не возникнуть. Интерес — необходимое, но недостаточное условие конфликта. Например, если тех или иных природных ресурсов имеется в избытке, то по поводу них конфликта не возникает. Он возникает тогда, когда объект, вовлеченный в сферу интересов и потребностей социальных субъектов, имеется в ограниченном количестве или качестве и не способен удовлетворить в полной мере всех взаимодействующих сторон. Другими словами, объект конфликта становится таковым только тогда, когда он является *дефинитным*, недоступным для всех, кто на него претендует.

При этом *отношение к предмету, выступающему в качестве объекта конфликта, обусловлено конкретно исторически*. Последняя мировая война, как известно, происходила за землю. Следующая война может произойти уже за воду, именно об этом сегодня все чаще говорят в арабских странах. И столь серьезное предсказание имеет под собой не менее серьезное основание. Ибо водоснабжение на Ближнем Востоке — сегодня важнейшая проблема. Действительно, арабские страны занимают 9% суши и пятое место по численности населения в мире. В то же время его водные ресурсы составляют лишь 0,7% совокупных мировых запасов, а объем воды на душу населения равен 1,5 тыс. куб. м в год при средней мировой обеспеченности 13 тыс. куб. м.

Ситуация такова, что нарастающий дефицит воды станет здесь вскоре важным ограничителем экономического роста. Неслучайно, что проблема воды на Ближнем Востоке все больше превращается в объект разногласий в отношениях арабов с соседними странами и между собой. Дефицит водного ресурса уже давно инициирует противоречия между Турцией, Сирией и Ираком, между Израилем, Сирией и Иорданией, между Египтом и Суданом. Таким образом, проблема воды становится проблемой жизнеобеспечения и приобретает первостепенное значение в рамках национальной безопасности. Исходя из сложившейся ситуации, уже с середины 1980-х гг. в арабском мире все чаще поднимают вопрос о нарастающей угрозе конфликта из-за воды.

Многие авторы выделяют такую характеристику объекта конфликта, как его *неделимость*. Она может быть и физическим свойством объекта, и следствием желаний одного из оппонентов. Например, приз за первое место в соревновании может быть только один и победитель вправе претендовать на единоличное обладание им.

Следует также отметить *релятивистский характер* объекта конфликта. В разных ситуациях у различных субъектов конфликта по отношению к одному и тому же объекту могут возникать различные оценки. Это расхождение в оценке значимости объекта может вызвать конфликт среди участников взаимодействия. Так, создатель и руководитель проекта может считать свое детище гениальным и прикладывать все силы к его исполнению. Но в то же самое время его подчиненным он может казаться банальным, не стоящим их усилий. И эта внутренне противоречивая ситуация может сохраняться достаточно долго.

При анализе конфликта порой непросто выявить его подлинный объект. В силу различных обстоятельств и мотивов люди порой склонны *камуфлировать истинный объект конфликта*. Так, в устах даже самых отъявленных карьеристов и эгоистов, участвующих в политической борьбе, она ведется всегда исключительно только за возможность «принести как можно больше пользы народу, обществу» и т. д. Экономические схватки между олигархами — это, конечно же, борьба ради блага народа и т. д. Даже в семейной жизни люди часто склонны камуфлировать подлинный объект конфликта. Почему возникла конфликтная ситуация и «все смешалось в доме Облонских»? Потому, что Стива Облонский разлюбил свою жену Дарью Алексеевну и изменил ей. Но сколько людей в такой ситуации прямо говорят об этом? Очень немногие. Чаще ведут речь о том, что «не сошлись характерами», «виноваты обстоятельства» или, на худой конец, пресловутая теща или свекровь.

Таким образом, объекты конфликта могут быть самыми разными, в том числе более и менее явными или латентными. Однако вообще «безобъектных» конфликтов не бывает. Даже если взять такой пример, как нападение хулигана на случайного прохожего, который делает ему замечание. Проблема понимания сути конфликта и его объекта возникает здесь не тогда, когда случайный прохожий делает замечание хулигану, а когда мы рассматриваем действие самого хулигана, причиняющего «ни с того ни с чего» вред другому человеку. Речь идет о том случае, когда конфликт полностью обусловлен субъективными мотивами и внутренними устремлениями индивида, которые могут быть удовлетворены только в схватке, в борьбе с другими. При этом целью конфликта или его объектом является ослабление напряженности, достигаемое в акте агрессии. Здесь конфликт — способ для удовлетворения потребности выпустить пар для одного или обоих участников противоборства.

Даже в том случае, когда один из участников конфликта вообще не имеет никакого отношения к его возникновению, объект конфликта существует, хотя он может быть и латентным. Более того, сам конфликт может выступать не только как средство для достижения цели, но и заключать «в самом себе цель и содержание». Впервые на это обратил внимание Г. Зиммель. Так, различного рода хиппи, панки, фанаты и иные группы часто устраивают демонстрации протеста, погромы, различного рода хулиганские действия ради самого протеста, Демонстрации девиантного поведения, которое может носить и конфликтный характер.

В связи с рассмотренным характером объекта конфликта выделяют два вида конфликтов: реалистический и нереалистический.

Конфликт, служащий средством достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является реалистическим.

И если желаемый результат может быть достигнут другими средствами, они должны (или могут) быть применены. В этом случае конфликт — лишь одна из нескольких возможностей для достижения цели.

Социальные конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, ожидаемой выгоды участников, а также направленные на предполагаемую причину фрустрации, могут быть названы реалистическими конфликтами. Так как они являются средством достижения определенных результатов, то они могут быть заменены альтернативными типами взаимодействия с соперничающей стороной, если такие альтернативы кажутся более подходящими для достижения цели.

Конфликтология в основном изучает именно реалистические конфликты, выступающие средством достижения реальных объектов, лежащих за рамками самого противоборства.

Другой вид — *нереалистический* конфликт. Его объект неотделим от самого конфликта и совпадает с ним. Так, существуют случаи, когда конфликт возникает исключительно из-за агрессивных импульсов, которые ищут для себя выражения. При этом сам предмет, на который он направлен, не представляет никакого значения, он выбирается совершенно спонтанно. Например, в случае с хулиганом, которому безразлично, на кого нападать. Здесь конфликт возникает не для достижения какого-либо реального позитивного результата, а скорее как вспышка агрессивной энергии. Но объект конфликта есть и в этом случае. Он состоит в потребности снять напряжение, разрядиться, выпустить пар.

В отличие от реалистического конфликта, являющегося средством достижения определенных позитивных результатов и характеризующегося наличием реальных целей у участников конфликта, *нереалистический* конфликт, напротив, обусловлен не наличием полярных целей у антагонистов, но необходимостью разрядки напряжения для одного из них или для обоих противников. В этом случае конфликт не ориентирован на достижение каких-то результатов, поскольку нереалистический конфликт содержит цель в самом себе, поскольку он допускает только снятие напряжения, постольку выбранный противник может быть замещен другим «подходящим» объектом.

Как правило, нереалистический конфликт менее стабилен, чем реалистический, поскольку в нем важен не оппонент конфликта, а агрессивное поведение само по себе. Как только разрядка агрессии произошла, этот конфликт обычно быстро заканчивается. Так, для не в меру ретивых футбольных болельщиков после проигрыша их команды не имеет значения, с кем вступать в драку — с полицейскими или болельщиками другой команды. Для них главное — результат, выброс отрицательных эмоций. Но как только это произошло, конфликт заканчивается.

Говоря о различии между реалистическими и нереалистическими конфликтами, следует иметь в виду, что в реальной жизни они могут взаимодействовать и дополнять друг друга. Например, участники военных сражений наряду с необходимыми для выполнения поставленной задачи операциями и акциями могут совершать поступки, которые не являются таковыми, но связаны с разрядкой напряжения, высвобождения накопившегося чувства агрессии.

Таким образом, *каждый конфликт имеет свой объект и свой предмет*. В каждом конфликте присутствуют определенные цели, мотивы и интересы сторон, которые вступают в противоречие. Если же при взаимодействии индивидов отсутствует объект, по поводу которого они вступают в него, то можно говорить и об отсутствии целей, мотивов и

интересов такого взаимодействия. Но в этом случае вообще не имеет смысла говорить о конфликте. Примером этого может служить случайное убийство одним индивидом другого. Другими словами, не всякое нанесение вреда одним индивидом другому происходит в результате конфликта.

Конфликты сопровождают всю историю человечества. Даже в мирное время, когда люди не вели войн, условное состояние «бесконфликтности» исчисляется лишь несколькими годами. Помимо геополитических и этнических столкновений, существуют социальные, межличностные и внутриличностные конфликты, которые вообще сложно отграничить от Жизненного процесса. Каждый из нас не назовет ни одного момента в своей жизни, ни одного решения, ни одной ситуации, когда обошлось без проявления конфликтности взаимоотноисключающих сторон.

Путем недолгих сопоставлений можно прийти к заключению, что просто так ничего в этом мире не происходит и избежать конфликтно-

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	Сферы проявления конфликта	Экономические	В основе лежат экономические противоречия
		Идеологические	В основе лежат противоречия во взглядах
		Социально-бытовые	В основе лежат противоречия социальной сферы
		Семейно-бытовые	В основе лежат противоречия семейных отношений
2	Степень длительное™ напряженности конфликта	Бурные и быстротекущие конфликты	Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью
		Острые длительные конфликты	Возникают при наличии глубоких противоречий
		Слабовыраженные и вялотекущие конфликты	Связаны с не очень острыми противоречиями либо пассивностью одной из сторон
		Слабовыраженные и быстротекущие	Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты	Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности
		Межличностные конфликты	Субъектами конфликта выступают две личности
		Конфликты «личность - группа»	Субъекты конфликта: с одной стороны личность, а с другой - группа (микрогруппа)
		Межгрупповые конфликты	Субъектами конфликта выступают малые социальные группы и микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты	В основе лежат объективные противоречия. Способствуют развитию организации или другой социальной системы
		Деструктивные конфликты	В основе лежат субъективные причины; они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты	Имеют четкий предмет
		Нереалистичные (беспредметные) конфликты	Не имеют предмета, или имеющийся предмет не является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

сти невозможно. Таким создан мир. Следовательно, говорить об оценочном отношении к конфликту и противоречию вообще смысла не имеет. Таким образом, все проявления «антиконфликтности» можно считать аномальными, поскольку они противоречат тому, что неизбежно существует вне нас и помимо нашей воли.

На уровне личности боязнь конфликта, конфликтофобия может быть результатом не только недостатка знаний, но и глубоких психологических процессов, вследствие которых человек может принять позицию не просто нейтральную по отношению к тому, что противоречит его естеству, но послушно-примиренческую, что, в свою очередь, приведет к дальнейшему усугублению его психического состояния.

На уровне общества в целом конфликтофобия проявляется в том, что конфликты представляются выражением «отклоняющегося поведения», «дисфункциями», ведущими к дезорганизации и дезинтеграции общества и потому признаются нежелательными. В соответствии с этим социальные силы и движения, стремящиеся вывести общество за пределы сложившегося состояния, подлежат осуждению и отвержению.

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конструктивные функции конфликта. Конфликт полностью или частично *устраняет противоречие*, возникающее в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления, нерадивости отдельных работников, высвечивает «узкие» места, нерешенные вопросы, факты недостаточной деловитости и порядочности. При завершении конфликтов в более чем 65% случаев удается полностью или частично разрешить противоречия на их основе.

Конфликт *позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей*, участвующих в нем. Конфликт тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации. Они способствуют более глубокому познанию друг друга, раскрытию не только непривлекательных черт, но и ценного в Человеке. Приблизительно в 10—15% конфликтных ситуаций взаимоотношения между оппонентами после завершения конфликта становятся лучше, чем были до него.

Конфликт *позволяет ослабить психическую напряженность*, яв-

ляющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, помимо возможных негативных последствий, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к дальнейшему снижению интенсивности отрицательных эмоций.

Конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений. При условии конструктивного разрешения конфликт позволяет человеку подняться на новую высоту, расширить сферу и способы взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций.

Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности. После конфликтов по вертикали в 28% случаев повышается качество индивидуальной деятельности (в 17% качество деятельности руководителя ухудшается).

При отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих. Заметно улучшается отношение к нему сослуживцев. Это происходит в четыре раза чаще, чем в отношении к участнику конфликта, который отстаивал в борьбе сомнительные цели.

Межличностные конфликты, будучи отражением противоречий социализации, служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими и могут быть определены как конфликты становления, самоутверждения, социализации.

Деструктивные функции конфликта. Большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.

Неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием, а значит, травмированием оппонентов. Статистика свидетельствует, что большинство умышленных убийств совершается в результате эскалации конфликтов. Огромным количеством жертв, как правило, сопровождаются межэтнические и межгосударственные конфликты.

Конфликт, как трудная ситуация, всегда сопровождается стрессом. При частых и эмоционально напряженных конфликтах возрастает вероятность сердечно-сосудистых заболеваний, а также обострения хронических нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта.

Конфликт — деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала. Появляющаяся неприязнь к другой стороне, враждебность, ненависть нарушают сложившиеся до конфликта взаимные связи. Иногда в ре-

зультате конфликта взаимоотношения участников вообще прекращаются.

Конфликт формирует негативный образ другого — «образ врага!», который способствует формированию у человека негативной установки по отношению к нему и готовности действовать ему в ущерб.

И Конфликты могут негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов. Участники конфликта обращают меньше внимания на качество выполнения своих обязанностей по работе. Но и после конфликта оппоненты не всегда могут работать с такой же продуктивностью, как и до конфликта.

Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем. Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт в других аналогичных ситуациях социального взаимодействия.

Конфликты зачастую отрицательно влияют на развитие личности. Они могут способствовать формированию у человека неверия в торжество справедливости, убежденности, что руководитель всегда прав, мнения о том, что в данном коллективе ничего нового внедрить не удастся.

ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТА НА СОЦИАЛЬНОЕ ОКРУЖЕНИЕ

Конструктивное влияние. Конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества. Он поддерживает социальную активность людей, способствует предотвращению застоя, служит источником нововведений и развития. Выявлено, что в инновационных конфликтах именно новатор выступает его инициатором и часто добивается изменений. Одна из форм осуществления инновации — конфликт.

Конфликт высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы. С помощью конфликта руководитель или группа регулирует поведение отдельных лиц. Конфликт может выступать инструментом превентивного пресечения недобросовестного поведения. Конфликт Часто улучшает эффективность совместной деятельности коллектива. Межличностные конфликты в организациях влияют на эффективность совместной деятельности почти в три раза чаще положительно, чем отрицательно.

Конфликт зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки. Обнажая противоречие, конфликт актуализирует гуманистические ценности.

Поскольку основой возникновения конфликта служит отрицание предшествующих отношений между сторонами, то конфликт *может способствовать созданию новых, более благоприятных условий, к которым легче адаптируются члены коллектива.*

Известно, что конфликт может выполнять функцию сплочения группы перед лицом внешних трудностей.

В научных коллективах конфликты, обусловленные предметно-познавательной деятельностью их членов, создают интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных стратегий исследовательского поведения, что способствует поиску продуктивных путей решения проблем.

Конфликт *оптимизирует межличностные отношения, может благоприятно влиять на взаимоотношения в коллективе.* Обычно повышается трудовая дисциплина, руководители более чутко реагируют на нужды подчиненных, снимается напряженность в отношениях, устанавливается более доброжелательная обстановка. Это происходит почти в каждом втором конфликте.

Деструктивное влияние. Конфликт неизбежно сопровождается нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, организации.

Конфликт может отрицательно повлиять на взаимоотношения в коллективе, на его социально-психологический климат. Исследования показывают, что в результате деструктивного разрешения конфликтов ухудшаются взаимоотношения в 19—30% случаев.

Частые конфликты ослабляют ценностно-ориентационное единство группы, ведут к снижению групповой сплоченности.

Во время конфликта почти в каждой третьей ситуации ухудшается качество совместной деятельности коллектива. После завершения конфликта наблюдается ухудшение качества совместной деятельности в 15—16% ситуаций в случаях, когда:

- конфликт не разрешился и постепенно затухает;
- своих целей добился оппонент, который был не прав;
- конфликт *о* казался длительным, и победа правого оппонента оказалась пирровой;
- в конфликт оказались втянутыми многие члены социальной группы.

Влияние конфликта на его участников и социальное окружение имеет двойственный, противоречивый характер. Это связано с тем, что отсутствуют четкие критерии различения конструктивных и деструктивных конфликтов, и часто очень трудно дать обобщенную оценку результатов конфликта. Кроме того, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития.

СТАДИИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

‘Конфликт в своем развитии проходит ряд стадий:

1. Латентная стадия. Конфликту предшествует латентная — скрытая — стадия, при которой есть все элементы конфликта, за исключением актуализированных внешних действий. Эта стадия включает последовательно пять этапов развития конфликта.

Первый этап — возникновение объективной конфликтной ситуации. Осознание хотя бы одним из субъектов своих интересов в этой ситуации. Интересы могут быть ложно понятыми, искаженными либо реальными и объективными, но без их осознания дальнейшая борьба не имела бы основания.

Второй этап тесно связан с предыдущим — осознание препятствия для удовлетворения своих интересов (в когнитивном конфликте — выявление иных взглядов). Здесь следует обратить внимание на то, что эти препятствия могут быть по меньшей мере троякого рода.

- Во-первых, они могут вытекать из объективной ситуации, безотносительно к позиции других лиц, которых можно было бы рассматривать как потенциальных участников будущего конфликта.
- Во-вторых, препятствием для удовлетворения интересов участника могут быть его собственные субъективные качества.
- Наконец, в-третьих, внешнее препятствие имеется, и оно объективировано, или персонифицировано.

Третий этап — это осознание своих интересов и соответствующих препятствий другой стороной. Разумеется, этот этап может предшествовать второму или совпадать с ним во времени. Его может и не быть вообще — хотя бы по той причине, что интересы сторон могут совпасть и препятствий в этом случае не будет.

Очевидно, при этом конфликт перерастает в открытую стадию, которая характеризуется по меньшей мере тремя обстоятельствами:

- Во-первых, наличие конфликта становится очевидным для каждого из участников. При этом могут вступать в действие те рефлексивные игры, когда каждая из сторон будет стремиться «обыграть» другую.
- Во-вторых, действия становятся практическими, они приобретают внешнюю форму, включая использование средств массовой информации, действия по захвату спорного объекта, насилие, угрозы и т. д.
- В-третьих, о конфликте, вышедшем из латентной стадии, будут осведомлены третьи лица, которые в той или иной степени в состоянии влиять на конфликт. Принято считать, что они обычно

гасят конфликт, однако они могут ему и содействовать, подогревая агрессивные настроения одной или обеих сторон, как это наблюдается, например, в межнациональных конфликтах.

В некоторых конфликтах замечен также переход к иному уровню, например, от личных отношений — к конфликту между группами, организациями. И наоборот, крупный социальный конфликт — в сфере властных отношений — опускается также и на микроуровень, меняя образ жизни и поведение отдельных людей.

2. Внешние действия. Так как конфликт представляет собой отношение между людьми, группами или индивидами, он, как и всякое другое общественное отношение, состоит по меньшей мере из четырех элементов. В первую очередь это сами субъекты, а также предмет конфликта, то есть проблема, из-за которой возникло противоборство. Далее, сам процесс противоборства можно анализировать как с внутренней, психологической (субъективной), так и с внешней, объективной стороны. Таким образом, конфликтное поведение объективно состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются, как отмечалось выше, большей частью скрытые от наблюдения интеллектуальные, эмоциональные и волевые процессы конфликтующих сторон. Чередование взаимных реакций, направленных на утверждение интересов каждой стороны и ограничение интересов противника, и составляет «живую», материальную «ткань» конфликта, его сущность как социального явления.

Для полного понимания структуры конфликта и, следовательно, представления о том, как он развивался и чего в дальнейшем следует ожидать, указанные выше элементы необходимо анализировать в контексте реальной обстановки. Сами внешние действия участников сильно меняют свое значение в зависимости от места и времени действия. Временной фактор очень существен. Несвоевременное согласие или, напротив, отказ могут вызвать в конфликте результат, не соответствующий или даже противоположный тому, который ожидался заинтересованной стороной.

Все действия в конфликте можно дифференцировать на основные и вспомогательные. К основным относятся *действия, непосредственно направленные на предмет конфликта, меняющие или сохраняющие от изменения существующее противоречие в интересах*. Вспомогательные *действия играют подчиненную роль, обеспечивая выполнение основных, и сами по себе для решения основной проблемы конфликта не предназначены*.

С объективной точки зрения основные, внешние действия конфлик-

тующих сторон можно разделить на две группы: наступательные и оборонительные.

- Наступательные действия состоят в нападении на противника, повреждении его собственности, захвате спорного объекта, изоляции, изгнании, пленении противника и иных актах, которые направлены на прямое ущемлении интересов противоборствующей стороны.
- Оборонительные действия заключаются в удержании спорного объекта, самозащите, защите от уничтожения или повреждения материальных ценностей, различных превентивных поступках и т. п. Главное различие между ними в том, что оборона — это попытка сохранить имеющееся на данный момент соотношение позиций в конфликте, охранить те свои интересы, которые реализовались до сих пор беспрепятственно, тогда как наступление меняет соотношение позиций и направлено на утверждение нереализованных интересов. Разделение между этими типами действий, однако, в достаточной степени условно, поскольку в реальной борьбе они тесно переплетаются между собой и легко

² Зак. 3662

переходят из одного в другое. Кроме того, наступление обычно, если не всегда, подразумевает сохранение и защиту уже достигнутых позиций. Недаром говорят, что «наступление — лучший вид обороны».

Существует еще и третий возможный тип действий. Это отступление, сдача позиций, объективный (полный или частичный) отказ от достижения своих интересов. Но отступление — это либо уже не борьба, а отказ от нее, либо, в других случаях, временный вынужденный ход или уловка, используемая для последующих наступательных или оборонительных действий. Оно предпринимается не во всех случаях конфликта, и оно не является его неизменным атрибутом.

Рассматривая основные наступательные и оборонительные действия в конфликте с точки зрения их конкретной направленности, можно выделить несколько главных разновидностей, характеризующих в определенной мере и разные типы противоборства.

- а) Действия, направленные на захват и/или удержание спорного объекта. Поссорившись из-за красивой игрушки, один мальчик пытается выхватить у другого эту игрушку, другой крепко держит ее и не отдает; в конфликте из-за спорной территории одно из государств-соперников вводит на эту территорию свои войска, блокирует ее связь с другим государством, создает свою администрацию; влюбленный

увозит чужую невесту со свадьбы, жених бросается в погоню; разведчик пытается выведать тайну у агента другой державы. Как мы видим, попытки захвата и удержания объекта в разных жизненных ситуациях осуществляются по-разному, что зависит и от характера объекта, и от типа или уровня субъектов. Для конфликтов между группами и крупными социальными общностями эти действия чаще всего представляют собой сложную, состоящую из ряда стадий, деятельность, включающую политические, военные, экономические и иные средства.

- б) *Создание помех и причинение косвенного вреда.* Эти действия являются неотъемлемыми атрибутами «безобъектного» конфликта. При помощи этих действий блокируется чужая деятельность или наносится ущерб предметам чужой заинтересованности, снижается ее эффективность, хотя объект обоюдных стремлений может отсутствовать. Ребенок смотрит

телевизор и мешает отцу писать книгу, несмотря на настойчивые просьбы отца, — разъяренный отец выключает телевизор. Заслон из полицейских преграждает путь демонстрации, опасаясь беспорядков; государства организуют экономическую блокаду нарушителю международных норм; человек бросает камень в чужую кошку, которая своими громкими криками мешает ему спать. Видно, сколь разнообразны случаи и варианты действий этого типа — их количество столь же велико, сколь и самих ситуаций. К этому же типу мы относим все случаи нарушения человеческих нравственных представлений, как, например, происходит, когда совершается проступок или преступление на глазах у других. Вмешиваясь, свидетель, говоря объективно, также действует по этому типу, поскольку создает помехи преступнику.

- в) *Задевающие и оскорбительные слова и действия.* Это то, что у людей вызывает обиду, задевает самолюбие и честь, принижает достоинство у народностей, наций, слоев населения. В межличностном общении — это бранные слова и выражения, оскорбительные жесты, негативные личностные оценки, в других случаях — определенные дискриминационные меры в отношении граждан другой страны, пропагандистские выпады в адрес того или иного режима или религиозного уклада. Эти действия характерны прежде всего для конфликтов, базирующихся на более глубоких противоречиях, связанных с правами личностей, групп, крупных социальных общностей.
- г) *Подчинение и захват субъекта.* Данная разновидность действий сводится в основном к проявлениям власти и существенному

ограничению свободы других субъектов: проявления разных форм диктата в межличностных отношениях, жесткий контроль, пленение; колониальный захват, ограничение суверенитета нации или территориального образования и др.

- д) *Нанесение прямого физического ущерба (насилие)*. Эти действия всегда связаны с разрушением основного физического достояния противоборствующей стороны: причинением боли и телесных повреждений людям; ликвидацией групп и разрушением групповых структур; разрушением и разорением городов, территорий, государств. Из этих примеров видно, что субъекты разных уровней подвергаются деструктивным действиям разного масштаба и несколько различающимся по характеру. Однако обычно все действия данного типа включают физическое насилие над людьми.

3. Угрозы. Наряду с выделенными типами действий в конфликтах часто используется такое средство воздействия на противника, как угрозы, которые выражают намерения сделать что-то, что повредит интересам другой стороны. Угроза не есть прямое вступление в борьбу, а в определенном смысле апелляция к рассудку, здравому смыслу и чувствам противника, она же — пример жесткости позиции и бескомпромиссности. В международной практике, в частности в военных столкновениях, распространен метод ультиматумов, содержащих требование к другой стороне, в случае невыполнения которого противника ожидают жесткие санкции, вплоть до полного уничтожения.

Высказываемое в угрозе условие, как правило, касается предмета конфликта или его промежуточной, частной «темы». Например, если люди ссорятся из-за денег, высказываемые ими угрозы могут строиться по формуле «Если не вернешь деньги, то...»! Однако во время схватки, когда одна сторона нападает, а другая обороняется, угроза концентрируется на более частных моментах самой борьбы, выполняя тактическую и защитную роль: «Если не уберешь руку...», «Если будешь ко мне приближаться...» и т. д.

Применение угроз является также пусковым механизмом к насилию в конфликте. Поскольку угроза включает в себе не только условие, выполнение которого требуется от противника, но и предполагаемую возможность причинения противнику более существенного ущерба, угроза является как бы мостиком в более глубокие противоречия, в более острую форму борьбы. Угроза трактуется не только как жесткое требование, что само по себе — свидетельство бескомпромиссности, но и как показатель явной враждебности, выходящей за рамки актуальной проблемной ситуации. Например, угроза «Если не уберешься,

кости переломаю» может быть неприятна не столько своим требованием, сколько тем, что противник допускает для себя возможность столь враждебных акций, а значит — он вообще настолько враждебен. Ущерб, наносимый личности, ее самооценке этой стороной, может быть настолько значителен, что может побудить к ответному — карательному — насилию. Враждебная сторона угрозы вызывает и защитные действия, если само намерение противника вызывает страх.

Угроза — это в определенном смысле тактическое средство в конфликте. Тактика угроз вообще характерна для деструктивной модели поведения и соответствующего типа личности. Угроза — привычный метод действий террористов (заложники, угрозы взорвать самолет и т. п.).

4. Динамика борьбы. Если одна или обе стороны конфликта не пошли на уступки или кто-то из них не попытался уклониться от столкновения, начинается противоборство.

Конфликт, конечно, может прекратиться очень быстро, едва начавшись, если, скажем, значительный перевес сил одной из сторон обеспечил ей быструю победу. Но известно множество случаев, когда, наоборот, конфликт приобретает затяжной характер. Кроме того, быстрое завершение конкретной стычки не означает ликвидации конфликтной ситуации, и конфликт вскоре может разгореться с новой силой.

Особенно затяжной характер, как известно, имеют конфликты на *межнациональной и политической основе*. Корни многих нынешних конфликтов уходят в такое далекое прошлое и в такие глубины массовой психологии, что их истинные первопричины практически никому не известны. К таким примерам относятся и случаи кровной мести, распространенные в некоторых странах. Для затяжных конфликтов характерно чередование острых и относительно спокойных фаз, активно противостояния и периода своеобразной ремиссии.

Длящийся характер имеют и многие разновидности межличностных конфликтов, например семейные. Для последних особенно характерна повторяемость одинаковых эпизодов, цикличность. Семейные ссоры часто повторяют одна другую, как бы осуществляются по одному сценарию. Угасая на время, они не ликвидируют истинной и часто скрытой причины разногласий.

Самая острая стадия конфликта — борьба — обычно представляет собой и чередование наступления и обороны, и применение различных действий, средств, набор которых может быть ограничен или неограничен, в зависимости от конкретных условий. Каждая сторона может придерживаться определенной общей стратегии, и тогда это чередование подчинено сознательному контролю. Острая фаза борьбы, преры-

ваемая на время переговоров, возобновляется, если переговоры зашли в тупик или достигнутое соглашение было нарушено одной из сторон. Из международной практики известны многочисленные случаи срыва Переговоров или нарушения соглашения о прекращении огня, которые вновь усиливают борьбу. Иногда сами переговоры используются кем-то из противников в тактических целях, как временная передышка.

Конфликт может развиваться в достаточно позитивном направлении и завершиться полным или хотя бы временным разрешением существующего противоречия. Но часто в нем преобладают тенденции иного свойства: борьба усиливается и обостряется, конфликт разрастается. Этот вариант динамики борьбы обычно именуют эскалацией конфликта. Остановимся на нем несколько подробнее.

5. Эскалация конфликта. Внешне наблюдаемый аспект эскалации конфликта — это прежде всего интенсификация борьбы. Конфликт, как отмечает А. Г. Здравомыслов, развивается «по методу раскручивания спирали; действия одной стороны сопровождаются контрдействием другой, и это последнее контрдействие отнюдь не адекватно по масштабу своих последствий исходной точке конфликта». Подобные преобразования, происходящие по мере развития конфликта, достаточно адекватно описываются понятием «симметричного схизмогенеза». Схизмогенез — это процесс изменения норм индивидуального поведения в результате «накопленного» взаимодействия между субъектами. Так называемый дополнительный схизмогенез имеет место в тех случаях, когда субъекты используют разные, взаимодополняющие модели поведения — например, настойчивость одного и уступчивость другого. В процессе общения все большая настойчивость может вести ко все большей уступчивости и наоборот — и так до распада системы отношений. Симметричный схизмогенез развивается в случаях, когда субъекты, взаимодействуя между собой, используют одинаковые поведенческие модели. На определенное поведение одного субъекта, например хвастовство, другой отвечает аналогичным, то есть тоже хвастовством, но более интенсивным, и т. д. Результатом здесь также может быть разрушение отношений.

Эскалация конфликта происходит именно таким образом, когда сталкиваются деструктивные модели поведения. Иными словами, она может быть охарактеризована как такое прогрессирующее во времени изменение конфликта, при котором последующие разрушительные воздействия сторон на интересы друг друга (помехи, давление, применение силы и пр.) интенсивнее, чем предыдущие.

Один из типичных и распространенных случаев, когда происходит заметное усиление и углубление конфликта, — это переход в спор,

обсуждений, дискуссии от аргументов к претензиям, личным выпадам, даже физическому воздействию.

Критика в этом случае воспринимается как угроза самооценке личности, а попытки защитить самооценку ведут к смещению предмета конфликта уже в личностный план.

Характерным полуанекдотическим ответом на критику является знаменитая формула «Сам дурак». Известно, что в самом факте критики может усматриваться посягательство на собственные интересы и стремление унижить, оскорбить. В тоталитарных и теократических режимах серьезная критика всегда рассматривается как угроза безопасности государства и жестоко преследуется — отнюдь не при помощи логической аргументации. В парламентских дебатах, в межгосударственных отношениях изложение иной точки зрения нередко трактуется как попытка учредить свой диктат, стать хозяином положения.

При этом нередко когнитивный конфликт — это просто ширма, скрывающая за собой истинный предмет — проблему власти, дефицита ресурсов, приоритетов.

В конфликте интересов может произойти смена предмета. Один из типичных примеров такого изменения называется «утерей объекта». Его смысл сводится к тому, что противоборство, начавшееся из-за спорного объекта, перерастает в более глобальное столкновение, в ходе которого первоначальный предмет конфликта уже не играет основной роли. Ссора из-за границ садовых участков между соседями может перерасти во взаимную ненависть и причинение друг другу самых разнообразных личных неприятностей. Многочисленные конфликты в Закавказье и на Северном Кавказе, возникшие первоначально из-за территориальных претензий, привели к сильнейшей взаимной ненависти, геноциду против мирного населения. Объект в некоторых конфликтах может в какой-то момент просто перестать существовать, но остающиеся «незаживающие раны», последствия конфликта служат основанием для его новых яростных вспышек.

В описанном и сходных случаях происходит «генерализация» конфликта, переход к более глубоким противоречиям способствует возникновению множества разных точек столкновения. Конфликт распространяется на более обширные территории, меняет свой эпицентр.

В ходе эскалации конфликта может происходить и своеобразное укрупнение противоборствующих субъектов за счет привлечения все большего количества участников.

Глава 2

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ
КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Все разнообразие социально-психологических явлений, обуславливающих конфликтное поведение конкретного человека или целой социальной группы, можно условно объединить в определенные блоки, выступающие интегральными показателями поведения, деятельности и общения (в том числе и конфликтного).

В этой главе рассмотрим общие характеристики таких базовых интегральных показателей, как *взаимодействие*, *взаимопонимание* и *взаимоотношения*, раскрывающие особенности поведения человека в социуме, где только и возможно их конфликтогенное проявление.

Взаимодействие принимается за единицу анализа в социальных науках. В результате взаимодействия между людьми рождается все то, что мы называем социальным, и уже на социальной основе осуществляется понимание ими своих отношений и специфики социального устройства нашей жизни, а в конечном итоге и все разнообразие возможных социальных конфликтов. В истории человеческого общества конфликтное взаимодействие стало изначальной формой возникновения и последующего сосуществования людей с самыми разнообразными типами связей между ними и окружающей действительностью. При этом оно превратилось в многоуровневую и структурированную кооперативную деятельность.

Психологическая наука рассматривает взаимодействие как процесс влияния людей друг на друга, порождающий их взаимные связи, отношения, переживания, общение и совместную деятельность. Первым этапом взаимодействия является социальное восприятие людьми друг друга. Совершенно естественно, что человек сначала на основе межличностных отношений стремится лучше узнать и понять другого, а затем решает, стоит ли иметь с ним дело. Для удовлетворения своих потребностей в процессе взаимодействия и на основе взаимовосприятия люди устанавливают различного рода отношения, характер и содержание которых во многом обусловлены спецификой и обстоятельствами совместных действий, целями партнеров, а также их социальным статусом. Именно причинная обусловленность составляет главную особенность взаимодействия, в том числе и конфликтность, когда одна из сторон выступает источником активности другой и создает динамику обоюдного развития или столкновения.

Вместе с тем под взаимодействием в социальной психологии понимается не только влияние людей друг на друга, но и непосредственная организация их совместных действий, позволяющая группе достичь общую для ее членов цель.

Совместная жизнедеятельность, в отличие от индивидуальной, имеет более жесткие ограничения любых проявлений активности — пассивности индивидов. Это вынуждает людей строить и согласовывать образы «Я — Он», «Мы — Они», координировать усилия между ними. В ходе реального взаимодействия формируются также представления человека о себе, других людях, их группах. Таким образом, взаимодействие выступает ведущим фактором в регуляции поведения людей в обществе.

Выделяются следующие типы конфликтного взаимодействия: *межличностный, личностно-групповой, личностно-массовый, межгрупповой, массово-групповой, планетарный или глобально-массовый*.

Как диалектический процесс, взаимодействие представляет собой единство двух противоположных тенденций: к сотрудничеству, интеграции, с одной стороны, и к борьбе и дифференциации — с другой. В социальной психологии все многообразие форм взаимодействия так же разделяют на два вида: кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). При этом в психологии существуют различные стратегические типологии, которые давно и прочно вошли в практику анализа и диагностики социальных действий.

Одна из классификаций предложена американским психологом К. Томасом. В качестве основы выделения стратегий взаимодействия он использовал двумерную модель: направленность на собственные интересы, их защиту и удовлетворение, и направленность на интересы Другого человека. Р. Блейк и Дж. Мутон предложили несколько иную систему, измерениями которой стали направленность на достижение определенного результата в деле и ориентация на другого человека, на сохранение позитивных отношений с ним.

Объединение этих двух моделей позволяет выделить пять основных стратегий взаимодействия, а следовательно, и областей конфликтологического анализа.

- *Соперничество* характеризуется ориентацией субъекта только на свои потребности, получение результата лишь для себя. При этом сохранение добрых отношений с партнерами не является ценностью, интересы других попросту игнорируются. Это активный индивидуальный тип поведения. Конкуренция может приводить к доминированию, к выигрышу, победе одного участника над другим. В то же время здесь выражается естественная потребность человека отстаивать свою позицию, точку зрения, достигать желаемых

результатов как итога высокой деловой активности. Люди, склонные к соперничеству, способны к волевым поступкам, к принуждению других принимать их собственные решения.

- *Сотрудничество* предполагает интеграцию и удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон. При этом для участника взаимодействия одинаково значимы как достижение результата в деле, так и сохранение, укрепление и развитие позитивных отношений с партнерами. Сотрудничество протекает в форме активной совместной деятельности, где интересы одной стороны не могут быть удовлетворены без внимания к нуждам другой. Проблема кооперации заключается в том, что бывает трудно выявить истинные потребности и выработать альтернативы, устраивающие всех участников взаимодействия.
- *Компромисс* предполагает частичный отказ от собственных требований и взаимные уступки партнеров друг другу. Он затрагивает более поверхностные уровни взаимодействия, чем сотрудничество, поскольку здесь согласовываются лишь внешние позиции, без выявления глубинных интересов. Решение принимается исходя из приемлемости варианта для обеих сторон, поскольку полное удовлетворение всех потребностей невозможно.
- *Избегание* представляет собой желание уйти от решения проблемы, не настаивая на своем и не способствуя удовлетворению интересов других. При этом участник отказывается как от достижения делового результата, так и от продолжения взаимодействия. Таким образом, избегание — это индивидуальная пассивная стратегия. В этом случае ответственность за дальнейшие действия автоматически перекладывается на другую сторону.
- *Приспособление* — это, прежде всего, отказ от собственных интересов в пользу другого человека. Здесь основной целью является не реальный итог дела, а сохранение теплых отношений с партнером, которые имеют значительно большую ценность для

субъекта, избравшего данную стратегию, нежели удовлетворение собственных интересов. Такие действия оцениваются как совместные пассивные. Человек объединяется с другим участником взаимодействия, соглашаясь на его требования.

Выбор стратегии зависит от конкретной ситуации взаимодействия. Например, соперничество имеет смысл, когда результат дела гораздо важнее частных интересов сторон. Избегание оправдано в ситуации накала страстей; используя этот тип взаимодействия, одна из сторон получает отсрочку, чтобы снизить напряженность, получить дополнительный ресурс и т. п. Приспособление целесообразно в тех случаях, когда для одного из участников взаимодействия сохранение мира и дружеских отношений с партнерами — доминирующая потребность. Компромисс продуктивен для сторон, обладающих одинаковой властью, но имеющих противоположные интересы, когда им надо быстро принять решение или их устраивает временное соглашение. Сотрудничество — адекватный тип взаимодействия при условии, что решение проблемы одинаково важно для всех участников и одновременно составляет лишь эпизод в их долгосрочных отношениях.

Выделенные стратегии применительно к конфликтному поведению обладают определенной спецификой.

Как правило, соперничество (или конфронтацию) избирают в тех ситуациях, когда:

- проблема имеет жизненно большое значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу;
- конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути, беспроигрышную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели;
- субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы — наилучший в данной ситуации, и, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения;
- участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в защиту своих интересов и обрекая оппонентов на проигрыш.

Конкуренция вовсе не означает, что непременно употребляется грубая сила или делается ставка лишь на власть и высокий ранг того, кто Добивается возобладаania своего мнения, собственных интересов. Возможно, что настойчивое стремление выиграть противостояние опирается на более убедительные аргументы, на умение одного из оппонентов искусно драматизировать свои идеи, подавать их в эффектной изложении, в манере броского вызова.

Нельзя, однако, забывать, что любое давление, в какой бы «эле-

гантной» форме оно ни происходило, может обернуться взрывом необузданных эмоций, крушением уважительных и доверительных отношений, чрезмерно негативной реакцией со стороны тех, кто окажется побежденным и не оставит попыток добиться реванша. Потому желание считать себя всегда правым — малопригодный стиль поведения в большей части межличностных конфликтов, не лучший вариант сохранения здоровой морально-психологической атмосферы в организации или создания условий, позволяющих сотрудникам ладить друг с другом.

В конфликтных ситуациях возможность сотрудничества появляется в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения;
- конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или все не обращают внимания на разницу в своих положениях;
- каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем чтобы в конечном счете прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы;
- стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов.

Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь продвижения к положительному исходу конфликта по-своему тернист. Он требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию.

К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:

- субъекты конфликта знают о его причине и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов;
- равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, сознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;
- участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;
- оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта;
- все другие стили поведения в данном конфликте не приносят

эффекта. Способность к компромиссу — признак реализма и высокой культуры общения, то есть качество, особо ценимое в управленческой практике. Не следует, однако, прибегать к нему без нужды, торопиться с принятием компромиссных отношений, прерывать тем самым обстоятельное обсуждение сложной проблемы, искусственно сокращать время на творческий поиск разумных альтернатив, оптимальных вариантов. Каждый раз нужно проверять, эффективен ли в данном случае компромисс по сравнению, например, с сотрудничеством, уклонением или приспособлением.

Избегание (уклонение) обычно выбирают в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной, предмет расхождения, по его мнению, мелочный, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;
- обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;
- столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях;
- участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией;
- требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;
- желательно избежать дальнейших контактов с трудным психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

Уклонение бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Этот стиль чаще всего используют реалисты по натуре. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызов на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем.

Иное дело, если конфликт возник на объективной основе. В такой ситуации уклонение и нейтралитет могут оказаться неэффективными, поскольку спорная проблема сохраняет свое значение, причины, ее по-

родившие, сами собой не отпадают, а еще более усугубляются.

Обычно тактику приспособления применяют в тех ситуациях, когда:

- участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя и потому проявляет готовность принять во внимание интересы другой стороны, уступая ей, если обладает более высоким рангом, или приспособливаясь к ней, если оказывается рангом ниже;
- оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чем-то, считаются с тем, что, мало теряя, приобретают больше, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие, партнерские связи;
- создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях и предупреждения конфронтационных действий, не поступаясь, конечно, своими принципами, в первую очередь нравственными;
- имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту, при этом чувствовать себя вполне удовлетворенным своей добросердечностью;
- проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов, не направленное на жесткую конкуренцию или непременно нанесение ущерба другой стороне.

Приспособление применимо при любом типе конфликтов. Но, пожалуй, этот стиль поведения наиболее подходит к конфликтам организационного характера, в частности по иерархической вертикали: ниже-стоящий — вышестоящий, подчиненный — начальник и т. д. В таких

случаях бывает крайне необходимо дорожить поддержанием взаимопонимания, дружеского расположения и атмосферы делового сотрудничества, не давать простора запальчивой полемике, выражению гнева и тем более угроз, быть постоянно готовым поступиться собственными предпочтениями, если они способны нанести урон интересам и правам оппонента.

Разумеется, стиль приспособления, выбранный в качестве образца конфликтного поведения, может оказаться и малоэффективным. Он вовсе не приемлем, когда субъекты конфликта охвачены чувством обиды и раздражения, не хотят отвечать друг другу доброжелательной взаимностью, а их интересы и цели не поддаются сглаживанию и согласованию.

Следующим интегральным показателем в конфликтном поведении выступает взаимопонимание (или его отсутствие). Оно проявляется в осмыслении предмета взаимодействия, в обоюдодоприемлемой оценке целей, мотивов и установок партнеров, в ходе чего возникает близость или схожесть (полная или частичная) когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов реагирования на способы достижения результатов совместной деятельности. Взаимопонимание следует одновременно рассматривать и как процесс, и как результат, и как состояние.

Для социальной психологии значимость изучения особенностей этого сложного феномена определяется его непосредственной связью с познанием. Взаимопонимание является цементирующим фактором любой совместной деятельности и социальных отношений. Однако аналогично Тому, как в обыденной жизни люди чаще замечают не наличие взаимопонимания, а его отсутствие, так и психологию оно долгое время интересовало исключительно как несовпадение точек зрения субъектов познания и общения со всеми возникающими негативными последствиями.

Возможность и способность людей понимать друг друга давно интересует не только психологов, социологов, конфликтологов, но и философов, историков, политологов и т. п., которые считают, что данный феномен представляет собой ключевую проблему человеческого взаимодействия. Вместе с тем он выступает особым уровнем этого взаимодействия, при котором люди не только осознают содержание и структуру настоящих и возможных поступков партнера, но и обоюдно способствуют достижению единой цели. Для бесконфликтного взаимопонимания недостаточно просто совместной деятельности, нужно взаимосодействие.

Конфликтогенность понимания людьми друг друга рассматривается через раскрытие механизмов таких феноменов, как идентификация,

стереотипизация, рефлексия.

- *Идентификация* — это способ понимания или непонимания другого человека посредством осознанного или бессознательно-го уподобления ему субъектом самого себя.
- *Стереотипизация* — это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем соотнесения с уже известными явлениями и категориями (социальными стереотипами).
- *Рефлексия* — это осмысление субъектом того, как и почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.

Важными условиями достижения взаимопонимания между людьми являются:

- *Понимание речи взаимодействующего человека.* Оно начинается с восприятия и понимания отдельных слов — лексических элементов повествования. Точнее говоря, даже не со слов, а с фоном, в линейной последовательности которых разворачивается речевое сообщение. Под фонемой обычно понимается кратчайшая смыслоразличительная (фонологическая) единица языка. Ее восприятие и понимание произойдет, если у человека имеется система соответствующих признаков, по которым опознаются и запоминаются фонемы. Однако важно уловить не только прямой, но и скрытый смысл речи партнера, ее подтекст. Он извлекается из непосредственного содержания разговора и является необходимым условием «глубинного прочтения» мыслей другого человека. Подобное декодирование контекста и создает условия для возможного конфликтного взаимопонимания.
- *Осознание личностных качеств партнера по взаимодействию.* Люди различаются по убеждениям, потребностям, интересам, идеалам, чертам характера, способностям и т. д., которые определяют степень их конфликтности. Эти и другие качества партнера нам часто приходится оценивать непосредственно в процессе взаимодействия с ним. Это можно сделать лишь путем изучения отдельных поступков и деятельности партнера в целом, поскольку только в действиях личность проявляет себя, раскрывает для других свои качества, оценка которых позволяет судить о ее мотивах и целях. Последние, в свою очередь, дают возможность сделать вывод о том, чего нам нужно ожидать: содействия или противодействия. Подобное заключение также необходимо для установления взаимопонимания между людьми.
- *Учет того влияния, которое оказывает ситуация взаимодействия.* В качестве ситуации выступают объективные условия совместной деятельности, которые могут способствовать или препятствовать

ее осуществлению. Одним из условий является окружающая обстановка, включающая в себя разнообразные предметы и орудия, которыми пользуются взаимодействующие субъекты. Общаясь с людьми в повседневной жизни, мы как бы читаем их поведение и раскрываем смысл получающегося таким образом «текста», имеющего свой внутренний психологический план. Это «чтение» протекает бегло, поскольку в процессе общения у нас вырабатывается определенный, более или менее автоматически функционирующий психологический настрой на поведение окружающих. Он определяется личностными качествами партнеров и ситуацией их взаимодействия. При этом общающиеся люди действуют тем успешнее, чем более они подготовлены к этому в социально-психологическом плане.

- *Выработка соглашения действовать по определенным правилам.* Практическое выполнение такого соглашения, даже официально принятого, требует нормативного регулирования, которое снижает конфликтный потенциал ситуации. Соблюдение правил является критерием достигнутого взаимопонимания, которое будет тем лучше, чем более приемлемы для совместной деятельности разработанные требования.

В социальных науках существуют два подхода к феномену взаимопонимания, связанные с вечным спором между «науками о духе» и «науками о природе». Первый подход основывается на том, что природу мы объясняем, а душевную жизнь понимаем. Поэтому процесс понимания предстает как «вчувствование в духовный мир другого», эмпатическое сопереживание его мыслей и чувств. Понять — значит постигнуть, усвоить смысл. Данный феномен выступает здесь условием существования человека, он есть функция души, поэтому одних рациональных рассуждений и умозаключений для его достижения недостаточно. Ведь все то, что связано с внутренним субъективным миром, не поддается объективному изучению, внешней фиксации, однако именно оно позволяет говорить об успешности взаимопонимания или его отсутствия. Во втором подходе рассматриваемое явление выступает как функция разума, особая работа сознания, а потому отождествляется с интерпретацией, толкованием, социальными и личностными смыслами, имеющим значительный конфликтный потенциал.

Таким образом, в «науках о духе» взаимопонимание жизненно необходимо и возможно лишь при интуитивном постижении внутреннего мира другого человека. С этой точки зрения оно выглядит как целостное явление, которое не может быть завершено, то есть постоянно развивается и совершенствуется. В «науках о природе» взаимопониманию

не отводится столь важной роли, а порой оно рассматривается в качестве нежелательного элемента человеческой жизни, ему приписываются свойства статичности и завершенности. Взаимопонимание, таким образом, сводится к поиску причинно-следственных связей, имеющих эмпирическое подтверждение, поэтому его изучение носит пошаговый характер и заключается в поисках отдельных элементов.

Из личностных особенностей, оказывающих наибольшее влияние на взаимопонимание с другими людьми, можно указать следующие: отношение к себе (особенности Я-концепции), свойства личности как субъекта общения, характеристики ценностно-смысловой сферы личности.

Процесс взаимопонимания, хотя это и может показаться парадоксальным, начинается с понимания человеком самого себя. Это особенно важно, так как подчеркивает его осознанный характер. Чем лучше субъект понимает себя, свое «бытие в мире», тем лучше он осознает собственные цели, мотивы, отношение к другому человеку или группе людей и тем легче достигается взаимопонимание с ними. Процесс самопонимания осуществляется благодаря самопознанию (определение своих достоинств, недостатков, слабостей), через самоактуализацию (выявление возможностей и способностей), посредством самореализации (воплощение их в разнообразных формах жизнедеятельности). Достижению взаимопонимания с другими людьми способствуют такие характеристики человека, как низкая внутриличностная конфликтность, открытость, ощущение ценности собственной личности, самопринятие, уверенность в себе, самоуважение. В целом положительное отношение к себе (позитивная Я-концепция) формирует аналогичное отношение к другому, уважение себя способствует уважению другого, принятие себя развивает навыки принятия другого, ощущение ценности и уникальности собственной личности позволяет и в другом человеке увидеть то же самое. Поэтому познание и понимание себя — это путь к познанию и пониманию других.

Все подходы к изучению взаимопонимания сходятся в одном: это сложный целостный процесс. Он возможен при условии единого толкования информации и ситуации общения, поскольку наша способность понять другого человека еще не означает, что он также понимает нас. Взаимопонимание разворачивается не только в диаде, оно, как полагают некоторые ученые, возможно между личностью и коллективом, между членами коллектива, между группами и, в самом широком смысле, между общностями и народами. В узком смысле этот процесс предстает как понимание субъектами друг друга в ситуации познания и общения. И в первом, и во втором случаях его логика остается одной и той же: понять себя, понять другого (субъекта или группу) и, наконец, быть понятым.

Одним из важнейших интегральных показателей в социальной психологии конфликтного поведения, как уже упоминалось, является феномен взаимоотношений, возникающий в результате фактического взаимодействия между людьми или различными социальными группами.

Взаимоотношения основываются на определенных побуждениях (интересе, осознании необходимости взаимодействия, сотрудничества, общения ит. д.), они затрагивают некоторые поведенческие аспекты (речь, действия, мимику, жесты и т. п.), включают соответствующие эмоциональные состояния и чувства (удовлетворенность, симпатию, антипатию, взаимное притяжение), познание (восприятие другого человека, мышление, воображение, представление), волевые проявления (выдержку, владение собой в ситуации конфликта). Взаимоотношения формируются не только в процессе прямого взаимодействия людей, влияя, в свою очередь, на его ход и результаты, но и с учетом занимаемых ими позиций в труде и общении.

Посредством межличностных отношений индивид включается в систему отношений социальных. Если у ребенка это происходит через ближайшее окружение, то возможности взрослого значительно шире. Он не только включается в разнообразные социальные связи, но и становится их носителем. Отношения складываются и проявляются в условиях взаимодействия большого числа людей. Выбор кандидатов **Для совместной деятельности** — сложный процесс, который зависит **Как** от общей атмосферы в партнерских группах, так и от психологических особенностей их членов.

* Проблема взаимоотношений лежит на стыке общей и социальной Психологии. Данный феномен, не охватывая всего многообразия общественных отношений, является, однако, наиболее интимным, важным для человека. Существует сложная система зависимости некоторых характеристик межличностных связей от мотивационных, интеллекту-

альных и эмоциональных особенностей человека. Так, устойчивые дружеские отношения в диаде нередко приводят к сближению некоторых личностных свойств партнеров. И наоборот, взаимная неприязнь консервирует разницу между ними. Выявлено также влияние сходства — различия некоторых характеристик (ценностных ориентаций, интересов, мотивации, характера, интеллекта, темперамента, нейродинамики) на выбор партнера или наоборот, нежелательность развития дружеских отношений с ним.

В силу взаимности рассматриваемых отношений в их регулировании принимают участие три особых мотивационных образования, «я хочу», «я могу» и «надо» или «я не хочу», «я не могу» и «не надо». Однако личного желания («я хочу», «я не хочу») недостаточно для их возникновения. Необходимо обоюдное согласование потребностей и возможностей («я могу» дать другому то, в чем он нуждается). Наконец, третий компонент — «надо» — важнейшая детерминанта возникновения, развития и распада отношений, отражающая не только субъективную, но и объективную их сторону. Она характеризует общественную необходимость в каждом конкретном типе связей.

Универсальным условием развития взаимоотношений выступает обоюдная привлекательность партнеров. К ее составным элементам относятся симпатия — антипатия и притяжение — отталкивание. При этом первый из них является эмоциональным компонентом межличностных отношений и представляет собой переживаемое удовлетворение — неудовлетворение от реального или мысленного контакта с другим, а второй есть практическое следствие этих переживаний, связанное с потребностью людей быть вместе, рядом. Однако притяжение — отталкивание не всегда связаны с чувством симпатии — антипатии. Такое противоречие часто возникает при однонаправленных отношениях популярности какой-либо личности: человек вроде бы и не слишком нравится, но к нему почему-то тянет.

Существуют различные виды взаимных связей между людьми: отношения знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные и деструктивные отношения. Данная классификация основана на нескольких критериях: глубине отношений, избирательности в выборе партнеров и функциях данного вида связи.

Взаимоотношения определяются по многим параметрам.

Первый параметр — личностные характеристики субъектов: социокультурные, психологические, индивидуальные и т. д. Социокультурными характеристиками считаются национальность, социальный статус, профессия, образование, политическая и религиозная принадлежность и т. п.; психологическими — интеллект, мотивация, характер,

темперамент и т. п.; индивидуальными — все индивидуально неповторимое, обусловленное своеобразием жизненного пути человека.

Второй параметр — степень избирательности при выборе партнеров взаимоотношений. Избирательность можно определить как число признаков, значимых для установления и воспроизводства отношений. Наибольшую избирательность обнаруживают отношения дружбы, супружества и любви, наименьшую — отношения знакомства.

Третий параметр — функции, цели, круг задач, которые осуществляются и решаются в межличностных отношениях. Функции связи проявляются в различии для партнеров ее содержания, психологического смысла.

Дополнительными дифференцирующими параметрами можно считать дистанцию между партнерами, продолжительность и частоту контактов, нормы отношений, требования к условиям контакта. Общая закономерность такова: чем глубже отношения (например, дружба или супружество в сравнении со знакомством), тем короче дистанция и чаще контакты.

Конфликтные отношения принято разделять на инструментальные и эмоциональные. Такие инструментальные основываются на противоборстве в тех или иных жизненных обстоятельствах, их цели могут не выходить за пределы личной выгоды каждого из партнеров. Эмоциональные отношения строятся на основе не преодоления поведенческих барьеров (более подробно эти барьеры будут рассмотрены в отдельной главе).

Полнота анализа межличностных отношений требует раскрытия их негативных форм. Для некоторых видов отношений можно обнаружить такие противоположности: дружба — вражда, товарищество — соперничество, родные — чужие. Однако иные типы не имеют антиподов. Них негативные формы неспецифичны. Так, нельзя найти реальное противопоставление отношениям знакомства, супружества. Разрыв этих связей выражается в полном их исчезновении, переходе в другой вид (знакомство в приятельство) или в негативную форму другого вида (соперничество).

Антипод дружбы, как уже упоминалось, — вражда. Она предполагает негативные эмоциональные установки по отношению к другому человеку: ненависть, антипатию, неприятие. В целом вражда проявляется во всевозможных попытках разрушения, дестабилизации жизнедеятельности данного человека и принижения его личности. Следует отметить, что отношения вражды, как и дружбы, возникают при условии одинаковых взаимных установок и социального равенства субъектов. В случае превосходства одного из них или при односторонней неприязни типично враждебного поведения, стремления нанести

партнеру ощутимый вред не отмечается.

Основная функция деструктивных связей — культивирование, удовлетворение и поддержание аномальных потребностей и личностных черт людей, объединившихся по этому признаку (обычно их называют группировкой). Проявления данного вида отношений — общее участие, помощь в реализации аномальных целей и поиске подходящих объектов, взаимная стимуляция упомянутых потребностей. Членство в группировке, время ее существования и характер взаимоотношений всецело обусловлены возможностями и желанием партнеров сообща удовлетворять свои деструктивные нужды.

Глава 3

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ И КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

БАРЬЕР СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Конфликт, возникающий в процессе социального взаимодействия, — всегда межличностный конфликт, представляющий собой производное от психического состояния человека, поведения конфликтующих людей и ситуации, в которой они находятся.

Под ситуацией подразумевается комплекс переменных: вид деятельности конфликтующих людей, их взаимосвязь и взаимозависимость, влияние окружающей среды, место, время и средства общения, ресурсы для деятельности и удовлетворения различных потребностей, возможности выбора вариантов решения или их отсутствие.

Чтобы изучить психические процессы межличностных конфликтов, необходимо установить их связь с ценностными ориентациями, с характером принятых ролей, психических образований и состояний личностей в их динамике соответственно трехфазной природе общения, раскрыть социальное мотивационное содержание деятельности, определяющее особенности и направленность конфликтов.

В ряду всевозможных видов взаимодействия между людьми конфликт может предвещать остальные, быть переходным моментом в развитии или заканчивать, прерывать все связи. Разрушая одно, конфликт дает дорогу другому. Он неизбежно несет с собой потери, но Одновременно открывает возможности для отказа от устаревшего, для Созидания нового.

Обратимся к конфликтам во взаимоотношениях людей. Возможны как минимум семь вариантов взаимоотношений по знаку направленности: взаимно-положительные; взаимно-отрицательные; односторонне Положительно-отрицательные; односторонне противоречиво-положительные; односторонне противоречиво-отрицательные; взаимно-противоречивые; обезличенные, или взаимно-безразличные.

Первый вариант. Активность лиц, чьи отношения взаимно-поло-

жительные, усиливается благодаря стремлению к достижению взаимоприемлемой, согласованной цели и ценности, обмену нужной информацией, взаимно стимулирующими стеническими эмоциями. Конфликты исключены, но противоречия возможны. Более того, оптимальными такие взаимоотношения могут быть тогда, когда оба партнера в чем-либо разнятся настолько, что могут взаимно дополнять, обогащать и стимулировать выбор альтернатив, тем самым развивая активность каждого. Однако ввиду изменчивости самих личностей, их отношений, потребностей неизбежны разногласия, столкновения интересов, предпочтений.

Второй вариант. *Взаимно-отрицательные отношения* заключают в себе межличностный конфликт. Эмоциональный компонент взаимоотношений конфликтующих деструктивен. Ненависть ослепляет, ограничивает мыслительную активность, закрепляет стереотипы, предрассудки. Вместе с тем определенность отношений концентрирует активность человека.

Два первых варианта взаимоотношений устойчивы, определены, однозначны.

Третий вариант — *односторонне положительно-отрицательное взаимоотношение*, хотя и определено, но неустойчиво, так как исключает взаимность симпатий или антипатий, асимметрично, вызывает когнитивный диссонанс, то есть внутриличностное противоречие между различными отношениями, ценностями, представлениями о согласованности между поведением окружающих и своим, о сходности ценностных ориентаций у союзников и различии их у противников. Тот, кто отрицательно относится к другому человеку, скорее склонен ожидать подобного отношения с его стороны, по крайней мере приписывать, проецировать его. Поведение здесь может быть неадекватным или породить такую же реакцию при конверсии отношения, то есть превращение положительного отношения в отрицательное. Тот, кто положительно относится к партнеру по общению, может быть фрустрирован неожиданным для него негативным обращением со стороны другого, обижен, вынужден выяснить взаимоотношения, отвлечься от намеченной цели контактов, возможно, изменить свое отношение и ответить тем же. Требуются определенные усилия, чтобы преодолеть инерцию своего отношения и отношения противоположной стороны. Внутриличностный конфликт грозит перерасти в межличностный. Необходимы высокая культура коммуникативного поведения, развитость эмпатии, чтобы устранить возможность конфликта, найти общий язык.

В четвертом варианте *односторонне противоречиво-положительных*

взаимоотношений один противоречиво относится к другому (колеблется между симпатией и антипатией по отношению к различным его качествам, поступкам), а второй относится положительно к первому. Уже до контакта, взаимодействия первый несет в своем сознании, переживании амбивалентный внутриличностный конфликт, предпосылку, по терминологии К. Левина, межличностного конфликта. Внешне в общении скорее преобладают взаимно-приемлемая активность, согласие, так как есть психологическая основа для сотрудничества, но это взаимодействие имеет тенденцию ограничиваться отдельной, например профессиональной, сферой, где обнаруживаются взаимное расположение, симпатия, общие ценности и взаимозависимости. Однако если вернуться к их внутреннему состоянию, то тот, кто настроен только положительно, не помнит зла, не строит коварных планов на будущее, имеет высокую активность и тонус. Партнер, обладающий противоречивым, внутриконфликтным отношением к другому, неустойчив, неопределен, скован, осторожен в своем поведении. Его активность менее эффективна уже потому, что приходится тратить энергию на преодоление внутренних колебаний. Побеждает тот, чье отношение к другому доминирует в процессе совместной деятельности, подкрепляется общими успехами, удовлетворенностью общения или противоположными результатами и переносится на другие ситуации, сферы взаимодействия, то есть тот, кто инициативен в поисках дальнейшего сближения интересов, позиций.

В пятом варианте *односторонне противоречиво-отрицательных взаимоотношений* один противоречиво относится ко второму, а второй — отрицательно к первому. У первого отношение не определилось, Происходит внутренний амбивалентный конфликт. Он не исключает Моментов согласия, общей конструктивной деятельности. Второй ее Исключает. Взаимоотношения склоняются к межличностному конфликту В большей степени, чем при четвертом варианте. Колебания первого Могут восприниматься вторым как признаки его слабости, неуверенности в себе, непринципиальное™. Ему потребуется очень много усилий, Ч^Обы переубедить первого, изменить его понимание своей позиции, ^редложить свою платформу сближения.

Шестой вариант — *взаимно-противоречивые отношения* — приводит к деструктивной, дезориентированной, неопределенной активности каждого партнера взаимодействия. Их взаимоотношения неустойчивы, совместная деятельность неэффективна, велика зависимость от внешнего влияния. В таких случаях люди предпочитают избегать контактов, ограничиваются эпизодическими, краткосрочными общими

делами, придерживаются официальных, стандартизованных норм и правил поведения и обращения в рамках предписанных ролей, прав и обязанностей.

Седьмой вариант — *обезличенное, взаимно-обезличенное, взаимно-«нулевое»* отношение. Условно оно так обозначено, потому что имеется в виду внеличностное, не субъектно-объектное, а объектнообъектное отношение. Каждый воспринимается другим не как личность, индивидуальность, а лишь как носитель каких-то определенных функций, средство для достижения своих личных или иных целей или как помеха на пути к ним. В каких-то ситуациях такие взаимоотношения оправданы, особенно в условиях массового общения, поточного, технологически обусловленного взаимодействия людей, например взаимодействия пешеходов и водителей транспорта, покупателей и продавцов. Это недопустимо в ситуациях «пациент — врач», «учитель — ученик», «ребенок — родитель», «судья — подсудимый» и т. п. Даже в ситуации «пешеход — водитель» или «пешеход — милиционер» не исключается индивидуальный подход к пешеходу (инвалиду, ребенку, человеку с вещами и т. д.). Равнодушное, безразличное, «нулевое» отношение к личности другого сопоставимо с бюрократизмом, местничеством, формализмом, инфантильностью и т. п. Такое отношение вызывает или полную апатию, или эмоциональный всплеск, диффузную агрессию на всех, крайнюю форму самоутверждения, отстаивания своего «Я» порой любым способом. Оно может привести к антагонистическому конфликту.

Социальные конфликты (классовые, национальные, религиозные, военные и др.) приобретают форму межличностных конфликтов, когда личность, группа идентифицирует класс, нацию, партию и т. д. с конкретной личностью или группой. Объективные силы, враждебные интересам данных субъектов, персонифицируются, олицетворяются в конкретном лидере, представителе общности, организации, в реальной группе лиц. Происходит проекция негативного отношения, стереотипных представлений о враге на конкретного человека, игнорируется его индивидуальность, включаются психологические механизмы защиты, самооправдания своих поступков и огульного обвинения воображаемого и реального противника. В свою очередь, конкретное лицо, лидер, известная личность, олицетворяя определенные общественные силы и интересы, привносит в обобщенный, типичный образ врага свои индивидуальные особенности, оживляя его. Начинает действовать эффект внешнего сходства, нередко приводящий к необоснованным обобщениям и категоричным оценкам, закрепляя социально-психологический стереотип противника. Явление, форма, внешнее отождествляются с

сущностью, внутренним содержанием. Между ними устанавливается жесткая однозначная и неизменная обобщенная связь. Только совместное сотрудничество, хотя бы в нейтральной области деятельности, культура общения, поиск согласия в чем-либо, конструктивная активность с обеих сторон, непредвзятость позволяют предотвратить и оптимально разрешить социальный и межличностный конфликты.

БАРЬЕР СОЦИАЛЬНОГО ВОСПРИЯТИЯ

Восприятие одного и того же явления различными людьми может быть совершенно разным, такое несоответствие — следствие самых разнообразных социально-психологических факторов.

Любой конфликт между людьми становится социально-психологическим, если:

- противоречия, предмет и причина противоборства имеют социальное значение, затрагивают ценности как минимум двух взаимосвязанных лиц, групп;
- эти противоречия и противоположные тенденции приобретают личностный смысл и форму межличностных или межгрупповых взаимоотношений;
- источники ценностей, угроза их уничтожения идентифицируются с конкретными субъектами, воспринимаемыми как обобщенный гипертрофированный «образ врага»;
- субъективные и объективные факторы конфликтов взаимно преобразуются: намерения объективируются в делах, а последние отражаются, переживаются и оцениваются человеком;
- поведение и помыслы одного, демонстрируемые или скрываемые, предполагаемые, понимаются другим как враждебные, агрессивные;
- конфликтующие стороны активны настолько, что способны отстаивать свои жизненные интересы, позиции, добиваясь лично и социально значимых целей. Для соактивных людей в конфликтах характерны категоричность и безальтернативность оценок, суждений, переориентация идей, ценностей и причин бед, угроз.

В социально-психологическом конфликте актуализируются и доминируют роли, провоцируемые конфликтной ситуацией и обусловленные личностными, групповыми особенностями противников. Идет борьба за позиции, обеспечивающие преимущества за счет других, за

равенство или уничтожение всяких привилегий.

Своеобразным психологическим барьером на пути беспрепятственного общения может явиться механизм идентификации, действующий в ситуации межличностного восприятия. Но поскольку духовное богатство, своеобразие и специфичность каждой личности имеют тенденцию к постоянному развитию и усложнению, поскольку ни одна личность со всей своей неповторимостью и уникальностью не может быть уподоблена во всем своем многообразии другой личности, столь же неповторимой и уникальной; идентификация, осуществляемая через уподобление, из эффективного в прошлом средства превращается в шаблон, тормоз, психологический барьер межличностного общения.

Другим социально-психологическим механизмом восприятия человека человеком является механизм стереотипизации, идеализации, проецирования, действующий, как правило, в ситуации непосредственного межличностного общения, где может сыграть двоякую роль. Так, неверно составленное первое впечатление о партнере по общению может способствовать актуализации неадекватного эталона или стереотипа восприятия, в результате чего возникают так называемые «барьеры стереотипизации» и коммуникативный процесс с самого начала оказывается затрудненным.

Следовательно, невозможность достижения взаимного понимания между участниками общения, являясь одной из причин возникновения коммуникативных затруднений, обусловлена отсутствием таких факторов: адекватного образа партнера; адекватной ориентировки в собеседнике; способности принятия роли партнера по общению; способности моделирования внутреннего мира личности на основе внешних признаков; способности к интракоммуникации, овладению ее механизмами; способности к пониманию мотивов поведения партнера; психологической совместимости коммуникантов; общности ситуационного контекста.

Неуверенность в себе вызывает чувства тревоги, опасения или страха, которые искажают процессы восприятия и понимания ситуации, среды, людей («У страха глаза велики»), актуализируют стереотипы, предрассудки, усиливают инерционные, застойные явления в психике, благоприятствуют формированию образа врага, злодея, нечистой силы, иные фантастические фигуры — объекты конфликта.

Социально-психологическая оценка предполагает наличие некоторых доминант:

- приобрести, усвоить то, чего ему недостает, но есть у других, — завидные качества, способность помочь — компенсирующая

доминанта;

- **найти себе подобных, усилить свое самоутверждение общностью качеств с другими, сильных или слабых — проецирующая доминанта;**
- **воздействовать на окружающих, делая других не по себе, а по тому идеалу, эталону, к которому сам стремится, — сотворческая доминанта.**

На отношении к людям сказывается вся система ценностей, внутри которой выделяется главное, ведущее, что становится всеподчиняющей потребностью, страстью: быть или иметь, корысть или бескорыстие.

У каждого человека в силу индивидуальных врожденных и приобретенных свойств, характеристик высшей нервной деятельности существуют свои особенности (параметры) внимания: та или иная степень его интенсивности (сосредоточенности), переключаемости (с объекта на объект), направленности (вовне или на себя, на собственные мысли), распределения (возможность одновременно следить за несколькими объектами) и др.

В зависимости от того, какие параметры нарушены, можно выделить три физиологические причины невнимательности, которые очень часто лежат в основе множества конфликтов, возникших в результате Действия барьера социальной перцепции.

Первая причина заключается в чрезмерно легкой непроизвольной переключаемости, малой устойчивости и низкой интенсивности внимания. Это свойственно детям в возрасте до шести лет, а также уставшим людям. В беседе с такими людьми не следует злоупотреблять их терпением и рассчитывать на их длительную сосредоточенность.

Вторая причина, напротив, кроется в высокой интенсивности, трудной переключаемости и высокой устойчивости внимания, которые характерны для «рассеянного ученого», сосредоточенного на своих мыслях. У такого человека часто возникает специфическое выражение лица: взгляд становится неподвижным, невидящим, устремленным вдаль, «сквозь собеседника», что, естественно, обижает последнего. Этот механизм действует и при врожденной малоподвижности, «вязкости» нервных процессов. В разговоре с такими людьми важно следить за выражением их лица.

Третья причина невнимательности заключается в слабой интенсивности и плохой переключаемости внимания. Типичным примером может служить так называемая старческая рассеянность, развивающаяся вследствие атеросклероза сосудов головного мозга. При длительной беседе с человеком преклонного возраста иногда необходимо приложить определенные усилия, чтобы удержать его внимание в нужном русле, отвлечь от предыдущего вопроса и направить на следующий.

Соревнование, соперничество, конкуренция, конфликт — тесно соприкасающиеся, сопряженные явления соактивности людей. Общее свойство, присущее соперничеству, конкуренции и конфликту, заключено в противоборстве сторон.

Наиболее острый конфликт, когда активность человека возрастает максимально, — это соперничество, которое возникает в ситуациях общения и взаимодействия, затрагивающих доминантные ценности, отношения, которые полнее всего совпадают с исполняемыми ролями. Элементы игры сводятся к минимуму или к нулю, и тогда обнаруживается подлинная сущность человека, его самые заветные чаяния. Крайнее выражение враждебных отношений выявляется в драках, военных действиях, различных формах насилия над людьми. Отрицательные эмоции тормозят разум, возбуждают инстинкты, требующие разрушительной, агрессивной разрядки напряженности, ограничивающие поле восприятия действительности и регуляцию поведения. Ненависть — чувство, адресуемое обычно людям, отдельным лицам или группам. Оно может возникать спонтанно или воспитываться, внушаться, быть безотчетным или осозанным. Объекты ненависти — антиценность, подлежащая уничтожению, изоляции. Это чувство активно и вызывает или сопровождает конфликты. Ненависть, воспитанная на мотивах, интересах, несущих какие-то ценности, например ненависть к убийцам, насильникам, иноверцам, чужеземцам, к другому классу, нации, агрессорам, поощряется в **различных** группах, морально обосновывает конфликты, противоборства, войну, убийства, психически защищая личности от утрызений совести помогает оправдывать бесчеловечные поступки.

Ближе к соперничеству — конкуренция, то есть борьба за достижение лучших результатов в торговле и промыслах, соискательство, конкурс на награду, место, звание, проект и т. п. Конкуренция движима мотивами личного или группового первенства, преимущества, выгоды. В системе ценностей конкурирующих всегда есть то, что ценно не только самим соперникам, но и другим лицам, обществу.

Как правило, конкуренция предполагает устремленность к общепризнанной, неделимой ценности. Доминанта на эгоистическом мотиве в конкуренции выражается в виде секрета, тайны, обеспечивающей преимущества, победу над соперниками, а также в попытках дезинформировать, обмануть их, применить недозволенные приемы, способы достижения своих корыстных целей, вплоть до шпионажа и войны. Неслучайно огромное значение придается моральным ценностям. Взаимные доверие, обязательность, ответственность, верность слову, строгое соблюдение договорных обязательств, правил поведения — неперемное условие согласия, контакта, честного противоборства. Нарушая

общепринятые принципы, нормы, люди неизбежно «переходят на личности» и возникает конфликт.

Взаимодействие двух сотрудников или соперников, конкурентов всегда опосредуется «третьим» — реальным или мыслимым лицом. «Третий» субъект общения — это руководитель или эксперт, судья или заказчик, спонсор или болельщик, авторитет личности или власти, то есть референтное для конфликтующих сторон лицо. Таковыми могут быть идеальный образец, эталон члена группы, общества; соответствующие нормы, правила, принципы, язык, моральные ценности, стиль поведения. Формальные средства общения оказываются такими же существенными участниками коммуникативного процесса, как и сами люди, а потому диалог становится слишком узкой моделью общения.

' «Третий» собеседник выполняет также и функцию контроля, регуляции силы, сдерживающей от аморальных поступков, деструктивных Действий. Конфликт наступает, когда люди теряют чувство меры, самоконтроль и ответственность, замыкаются в себе. Чтобы достичь же- ла?Мого, в ход идут любые способы и средства. Более того, на высшей ст?АИи конфликта стремление подавить, подчинить, унижить, нанести самый болезненный удар или даже уничтожить противника становится самоцелью, доминантой активности конфликтующих. Психологический негативизм превращается в антагонизм.

БАРЬЕР ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ

Для определения стиля социально-психологической активности в конфликтной ситуации существенна не только волевая, но и эмоциональная активность личности. Эмоции могут так сильно доминировать в процессе конфликта, что говорят об эмоциональной установке. Некоторые психологи определяют конфликт как аффективную несовместимость, столкновение противоположных эмоций.

Эмоциональное напряжение может мобилизовать или затормозить сознание и поведение. При конфликте активизируются способы социально-психологического взаимодействия: убеждение, внушение, демонстрация силы, групповое давление, агрессивные акты. Достаточно сильно проявляются отрицательные эмоции, антипатия, взаимная неприязнь, ненависть. Эскалация конфликта приводит к разрыву всех связей, создается иллюзорный мир согласия с самим собой и полярного несогласия с окружающими.

Усиливаются крайности во взглядах и формах поведения, ригидность,

резко повышаются психическое напряжение, эмоциональная возбудимость. Обостряются чувства обиды, неудовлетворенности от неприоб- ретенной или потерянной ценности. Негативные эмоции взаимно возбуждаются и охватывают все отношения. Искажаются понимание и восприятие мыслей, чувств, поведения противника. Любое его действие истолковывается как враждебное, направленное против интересов личности.

Увлеченному взаимной враждой присуща психологическая защита своего целостного «Я» путем рационализации, то есть оправдания, прежде всего, в собственных глазах своего поведения, а также проекции, то есть приписывания противной стороне желаемого или своих нежелательных, сознательно отвергаемых, осуждаемых мыслей, чувств, поступков, качеств. Активно используются стереотипы, предрассудки. Делаются необоснованные, крайние обобщения и преувеличения. Суждения друг о друге становятся категоричными, поверхностными и случайными. Контакты нарушаются. Снижается положительная эмпатия, и обостряется отрицательная, «холодная»: представляются и предугадываются неприятности, страдания недруга, наносимый ему вред.

К. Левин, разрабатывая «теорию поля», выделил конфликты **четырёх типов**, которые непосредственно связаны с эмоциональными, **аффективными** проявлениями **человека**.

Первый тип конфликта — *эквивалентный* (приближение — приближение), когда человека одновременно и примерно с одинаковой силой привлекают минимум две вещи, например лекции в разных местах, предложения по работе, билеты в театр и т. п. Обычный способ решения — компромисс, частичное замещение одного другим.

Второй тип конфликта — *витальный* (избегание — избегание), когда человек вынужден выбирать минимум из двух в равной мере непривлекательных, отвергаемых альтернатив, образно говоря, находиться между двумя огнями. Такие ситуации нередко встречаются и в быту, и на работе. С ними сталкиваются и дети, и взрослые. И решение здесь может быть тоже различным: подросток может забросить учебу, сбежать из дома, стать наркоманом, *сундуги* — подать на развод, рабочий — уволиться, начать пить. Кто-то способен на самоубийство, а кто-то готов, по выражению Г. Гессе, «бросаться судьбе навстречу, отдаваясь во власть случая».

Третий вид конфликта — *амбивалентный* (приближение — удаление) — предполагает, что один и тот же объект (цель, действие) одновременно привлекает и отталкивает, вызывает любовь и ненависть. Это конфликт между симпатией и долгом, антипатия к личным качествам и признание деловых достоинств человека. Так, по теории П. Хофштеттера, люди склонны разделять лидеров на деловых и эмоциональных, противопоставляя

личные и деловые качества в каждом из них. Решая подобные конфликты, люди чаще приходят к компромиссу, отказываясь от стопроцентного притязания на ценности.

Четвертый тип конфликта — *фрустрирующий* (приближение — избегание), когда на пути к желанной цели, предмету, ценности встречается препятствие, помеха в виде запрета, табу, противодействия окружающих, непредвиденных или неодолимых трудностей. Классические примеры такого рода конфликтов — трагедии, изображенные в Дrame Ф. Шиллера «Коварство и любовь», в романе Л. Н. Толстого «Анна Каренина». Это конфликт между «хочу» и «могу».

Карьеристским устремлениям начальника могут противостоять цели, интересы, нормы, принятые в коллективе. Решения таких конфликтов

з Зак. 3662

многообразны: агрессия (очень часто); замещение; «уход из поля», например в работу, в религию; компромиссы; обращение к новым ценностям; переориентация.

Конфликты, определяемые эмоциями, особенно отрицательными, превращаются в социально-психологические, когда их пытаются разрешить за счет окружающих.

Одним из известных факторов обуславливания конфликтного поведения отрицательными эмоциями является «аффект неадекватности». Он возникает при столкновении высокой самооценки личности и боязни не оправдать ее, не подтвердить своих притязаний. Направленность на себя — обязательное условие для появления данного аффекта. Срабатывает и механизм психологической защиты от нарушений внутреннего равновесия. В тех случаях, когда противоположность интересов не осознается и, следовательно, борьба мотивов тоже имеет неосознанный характер, побеждает тот мотив, который соответствует основной тенденции личности, ее направленности.

Эмоции способны резко усилить или ослабить скованность, робость в поведении. Однако не любая, а лишь устойчивая отрицательная эмоция может воздвигнуть серьезный барьер на пути нормального поведения. К таким фундаментальным эмоциям относятся: горе (страдание), гнев, отвращение, презрение, страх и другие. Рассмотрим ряд барьеров, возникающих при включении сильных эмоций.

Барьер страдания действует двояко, снижая, во-первых, уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; во-вторых, уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим. Страдание может быть вызвано: трагическими событиями; неудовлетворенностью своим социальным статусом; сильно заниженной самооценкой; физическими болями и т. п.

Барьер гнева преодолеть особенно трудно, ведь гнев рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

Барьер отвращения и брезгливости возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека. Возникновение этого барьера могут спровоцировать: излишне небрежная жестикуляция собеседника; гигиенически неприятные действия партнера (почесывания, подергивания, сморкание и т. д.); мокрые, потные ладони рук; грязные ногти протянутой для рукопожатия руки; отталкивающие манеры; нарушение психологической дистанции общения; запах изо рта; мятая или грязная одежда; гнилые передние зубы; рубцы от ожогов на лице и пр. Если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимание, то гигиенические отклонения они не принимают никогда.

Барьер презрения, как и барьер отвращения, ограничивает контакты с человеком, вызвавшим отрицательные эмоции. Презрение обычно вызывают: аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предрассудки и т. д.

Барьер страха — один из самых труднопреодолимых в межличностном общении. Он побуждает свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

Страх можно рассматривать и как своеобразный защитный механизм внутреннего «Я» личности. В коммуникативном аспекте исследования проблемы страха целесообразно выделить его дезорганизирующую функцию. Она проявляется прежде всего на уровне разрушения коммуникативных отношений и коммуникативных умений субъекта общения. Страх — явление динамичное. Модусы страха можно классифицировать по степени выраженности, имея в виду экспрессивный характер страха. Это дает возможность построить динамический ряд страха.

Тревога. Первичный модус страха. Основная функция страха в этом состоянии — оценочная. Модели общения дезинтегрируются в силу большой концентрации внимания не на его содержательной стороне, а на оценке возможной угрозы.

Испуг как состояние осознания опасности и неподготовленности к ее отражению.

Собственно страх как состояние полной дезорганизации психологической структуры личности.

Состояние ужаса обусловлено вмешательством дезорганизирующей функции. На этом этапе возможны: деструкция отражательного механизма; деградация личности; разрушение организма.

Пребывание личности как субъекта общения в том или ином модусе страха не дает возможности перейти на адекватный целям уровень поведения.

Человечество испытывает огромное количество страхов. Большинство из них имеет научные названия и таится в многочисленных уточняющих словах к загадочному — *фобия*.

Психологи определяют фобию как навязчивое состояние в виде непреодолимой боязни некоторых предметов, действий, поступков, ситуаций. Это может быть боязнь закрытых помещений, высоты, страх перед переходом улиц, страх острых предметов и заболеваний. Фобии не возникают на пустом месте, а, как правило, возникают при психопатии и многих вяло протекающих психических заболеваниях. Но и у здоровых людей могут проявляться отдельные элементы фобий, порой весьма причудливых.

Нет ничего странного в том, что люди боятся высоты (*акрофобия*), пауков (*арахнофобия*) или толпы (*агорафобия*, *антропофобия*), ведь все это действительно представляет угрозу. Вполне объяснимо, к примеру, и такое явление, как *анопаатофобия*, — страх заходить в туалеты (например, в привокзальные).

Не исключено, что право на жизнь имеет и *кинридофобия* (страх заразиться венерическими заболеваниями). По крайней мере, человек с подобной «чудинкой» будет застрахован от случайных связей. А уж обзавестись *пениафобией* (боязнью обнищания) в нашей стране весьма актуально.

Однако некоторые страхи могут стать для их обладателя сущим наказанием. Например, довольно тяжело идти по жизни с боязнью нанести кому-либо поражение (*блантофобия*) или со страхом перед наслаждением (*гедонофобия*).

Неврозы стали актуальной проблемой жителей больших городов. Постоянные стрессы, шум, толпа, невозможность скрыться от людских взглядов моделируют ситуацию опасности. По некоторым данным, каждому второму жителю крупного города было бы желательно один раз в пять лет проходить профилактический курс в клиниках. Но легкие случаи фобии, как правило, не вызывают беспокойства ни у самих «боящихся», ни у окружающих. Попробуйте спросить у своего друга, какими фобиями он страдает, и он наверняка с упоением перечислит несколько.

До появления психоанализа самым передовым методом излечения фобий считался гипноз. Врач заставлял находящегося в гипнотическом сне пациента заново пережить ситуацию, которая вызывала у него страх, и давал ему установку: «Не бойся»

Неординарный подход был предложен психологами университета Эмери из американского города Атланта. Они лечат фобии с помощью компьютерных игр. Посредством «игротерапии» психотерапевты создают

виртуальную грозу для тех, кто боится летать, виртуальное бревнышко над виртуальной пропастью для тех, кто боится высоты.

Кроме всенародно известных клаустрофобии и ее антипода агорафобии, в природе существует воистину огромное количество страхов. В частности, американский словарь медицинской терминологии приводит около 400 видов.

Барьер стыда и вины возникает в результате осознания неуместности происходящего. Человек краснеет, у него изменяется голос, он опускает глаза или отводит взгляд от партнера по общению. Этот барьер возникает как реакция на: критику; неумеренную похвалу, лесть; страх показаться неловким; страх быть уличенным в чем-то содеянном.

Барьер плохого настроения также входит в группу барьеров, вызванных эмоциями. Эмоционально-негативное состояние индуцируется на партнера, парализует его коммуникативные устремления. Плохое настроение часто служит источником конфликтов.

Болгарский психолог Ф. Генев, исследуя причины возникновения служебных конфликтов, установил, в частности, что, *во-первых*, у людей, занятых административной работой, уровень эмоциональной уравновешенности значительно ниже среднестатистического, а с возрастом еще более снижается; *во-вторых*, плохое настроение руководителя существенно ухудшает настроение подчиненных.

Глава 4

ПСИХОТИП КАК ФАКТОР КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

На поведение людей в возникновении межличностных конфликтов и в их разрешении значительное влияние оказывают различия в типах людей, что необходимо учитывать при попытках предупреждения конфликтов и их разрешения.

Люди отличаются друг от друга. Отличаются своими желаниями и мотивами, реакциями на происходящее и стилем поведения. Каждый день мы замечаем эти отличия или сходства, даем им названия и пытаемся на их основе понять и предсказать как собственное поведение, так и поступки окружающих.

История знает множество попыток объяснить и типологизировать

индивидуальные особенности людей. Каждая типология отталкивалась от своей «ключевой посылки», лежащей в основе объяснения человеческих сходств и различий.

Идея выделения основных типов людей всегда волновала ученых. Наиболее известная из дошедших до нас античных типологий связана с именем греческого врача и философа Гиппократ (460—377 гг. до н. э.), который разделил людей на четыре группы по типу темперамента: холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики.

Считается, что *темперамент* дается человеку с его рождением и определяет скорость, темп, интенсивность и ритм психических процессов и состояний человека. Классификация типов темпераментов, осуществленная Гиппократом еще в V в. до н. э., не претерпела существенных изменений до наших дней. Она лишь обогатилась благодаря учению *И. П. Павлова* о свойствах нервной системы и типах высшей нервной деятельности. Поэтому к сангвиникам иногда прибавляют — сильный, уравновешенный, подвижный; к флегматикам — сильный, уравновешенный, инертный; к холерикам — сильный, неуравновешенный; к меланхоликам — слабый. Поведение *сангвиников* характеризуется подвижностью, склонностью к смене впечатлений, отзывчивости, общительности; поведение *флегматиков* — медлительностью, устойчивостью, замкнутостью, слабым внешним выражением, эмоций, логичностью в суждениях; и поведение *холериков* — открытостью, резкими сменами настроения, неустойчивостью, бурными реакциями; *меланхоликов* — неустойчивостью, легкой ранимостью, необщительностью, глубокими эмоциональными переживаниями.

Темперамент оказывает существенное влияние на поведение человека в межличностных конфликтах. Например, холерика легко вовлечь в конфликтную ситуацию, а флегматика, наоборот, трудно вывести из себя.

Типология черт *характера* человека представлена впервые *К. Г. Юнгом* в его работе «Психологические типы».

Позднее ее исследовали *Катарина Бриггс* и *Изабель Бриггс-Майерс*, опубликовавшие «Индикатор типов Майерс — Бритс» (MBTI), с помощью которого любой интересующийся может определить предпочтения своего характера. Эта типология выделяет четыре пары противоположных предпочтений: *Экстраверты* — *Интроверты*; *Сенсорные* — *Интуитивисты*; *Мыслительные* — *Чувствующие*; *Решающие* — *Воспринимающие*.

Каждому типу характера соответствуют четыре из приведенных предпочтений. Таким образом, всего получается шестнадцать типов характеров. Характер формируется за счет асимметрии левого и правого

полушарий головного мозга к семи годам и не изменяется радикально в течение всей жизни. Правое полушарие формирует эмоции и подсознательную деятельность, левое — логическую и рассудочную деятельность. Поэтому экстраверты никогда не становятся интровертами, и наоборот. Так же, как левши никогда не становятся правшами, хотя могут научиться более эффективно действовать другой рукой. Только благодаря невероятным усилиям можно преодолеть «свою природу», но только в поведении. Проблема влияния типов характеров на возникновение межличностных конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными предпочтениями своих типов характеров могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их совместное взаимодействие может оказаться под угрозой. Например, экстраверта и интроверта отличает друг от друга их отношение к внешнему миру. Экстраверты черпают свою энергию из внешнего мира, а интроверты находят эту энергию внутри себя. Они фиксируют интересы на явлениях собственного внутреннего мира, которому придают наивысшую ценность. Межличностные конфликты между экстравертами и интровертами могут возникать из-за различия отношений в решении задач. Экстраверт динамичен, он постоянно говорит, предпочитает обсуждать все вслух. Интроверт же должен все обдумать, прежде чем высказаться. Экстраверт легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы и снова начинает открыто ее обсуждать. Интроверта всякий поворот обсуждения ставит в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления. При совместном решении проблемы экстраверт будет постоянно говорить, а интроверт молчать. Это молчание экстраверт может принимать за согласие и навязывать свое решение, с которым может быть в принципе не согласен интроверт, он просто не получил возможности высказаться. Такая ситуация чревата конфликтом. Более того, доминирующее поведение экстраверта при совместном взаимодействии с интровертом может послужить причиной болезни последнего. Экстраверты, как и интроверты, могут собирать информацию противоположными путями — сенсорным или интуитивным. Люди *сенсорного* типа собирают информацию, опираясь на свои чувства, им необходимо все увидеть, потрогать, услышать, понюхать. Для них важнее детали и факты и меньше всего то, что они значат. Люди *интуитивных* предпочтений, получив информацию с помощью органов чувств, интуитивно ищут их опосредованное значение и взаимосвязи между явлениями и внутри их. Интуитивисты ко всему подходят глобально. Любая встреча человека сенсорных предпочтений с интуитивным может обернуться конфликтом. Например, встречаются два приятеля, и между ними происходит следующий разговор:

Сенсорный: Сколько стоит твой костюм?

Интуитивный: Дорого.

Сенсорный: Я спросил, сколько стоит твой костюм?

Интуитивный: Очень дорого.

Сенсорный (раздражаясь): Я тебя спрашиваю, сколько конкретно стоит твой костюм?

Интуитивный (также теряя терпение): Твоей зарплаты не хватит.

Сенсорный (разозлившись): Я дождусь от тебя конкретного ответа на конкретный вопрос?

Интуитивный (считая, что он дал исчерпывающий ответ): А почему ты так капризничаешь?

Разговор вряд ли будет иметь продолжение. Сенсорному типу нужна детальная информация, а интуитивный ее просто не воспринимает. Он найдет массу ответов приблизительных, не задумываясь, какие его вполне бы устроили. Так может возникнуть конфликтная ситуация между близкими людьми.

Люди на основе полученной информации могут по-разному принимать решения. Человек мыслительного типа при принятии решений ориентируется на поставленную цель, его внимание концентрируется на решении задачи. Человек чувствующего типа ориентируется на то, как его решение будет воспринято другими людьми, которых оно касается. Поэтому он не торопится с принятием решений. Если оба типа вынуждены принимать решение вместе, то могут быть столкновения. Но если каждый понимает предпочтения другого, то при взаимодействии они могут дополнять друг друга. Чувствующие будут сдерживать мыслительных от принятия скоропалительных решений, а те, в свою очередь, не дадут отложить решение на неопределенный срок.

По отношению людей к жизни в этой классификации их делят на решающих и воспринимающих. Решающие все планируют, решение принимают без напряжения, они всегда что-нибудь делают. Воспринимающие предпочитают накапливать информацию (все может измениться), они не торопятся принимать решения. При постоянном совместном взаимодействии между этими двумя типами могут возникать конфликтные ситуации тогда, когда они не понимают предпочтений своих характеров и характеров противной стороны. Типология убедительно показывает, что характеры у людей разные, по крайней мере, существует *16 типов* характеров. Благополучное, бесконфликтное взаимодействие людей будет иметь большую вероятность, когда они будут уважительно относиться к мнению других. А различные взгляды на одно и то же явление вполне естественны. Недоразумения из-за несовпадения типов характеров

начинаются тогда, когда бескомпромиссно отстаиваются только собственные предпочтения. Чем лучше люди будут знать черты в первую очередь своего характера, тем плодотворнее будет их взаимодействие с другими людьми. У них будет возникать меньше претензий к другим людям. Такое поведение — самая благополучная среда для бесконфликтного общения.

Несмотря на то что темперамент и характер оказывают значительное влияние на мотивацию поведения людей в возникновении и разрешении конфликтов, реакция их на внешние стимулы имеет более сложную природу. *Уровень личностного развития* человека — еще один важный фактор, влияющий на возникновение и протекание межличностного конфликта.

Личность развивается и совершенствуется в процессе социализации, активного усвоения и воспроизводства социального опыта. Человеку приходится корректировать свои действия в соответствии с общепринятыми нормами и правилами поведения окружающих. Для этого проявления своего темперамента и характера приходится держать под постоянным контролем. Когда личность справляется с этой задачей, у нее меньше трений с окружающими. Проблемы возникают тогда, когда поведение человека определяют только темперамент и черты характера, а личность не участвует в этом процессе или не в состоянии совладать с собой. Одна из авторитетных научных концепций личности — Я-концепция — разработана К. Роджерсом. Я-концепция представляет осознанную, неповторимую систему представлений каждого человека о самом себе. Она формируется в процессе самопознания, через самонаблюдение и самоанализ своих поступков, переживаний, мыслей, состояний. В этом процессе происходит определение самого себя, поиски своего места в окружающем мире. Я-концепция — это представление о том, как бы человек действовал по отношению к самому себе. Я-концепция — это внутренний мир человека, доступный только ему. Это представление не только о том, какие мы есть, но и о том, какими мы себя полагаем, какими хотели бы быть. Я-концепция содержит в себе собственный идеал, к которому стремится ее носитель. То, как человек себя оценивает, выступает как уровень собственного достоинства. Этот процесс создания Я-концепции происходит на протяжении всей жизни — от адаптации в обществе в молодые годы до передачи жизненного опыта в зрелом возрасте.

Необходимость понимания Я-концепции заключается в том, что при межличностном взаимодействии люди не всегда поступают адекватно сложившейся ситуации, мотивация их поведения зависит от того, как они видят себя сами. Психологи находят, что самооценка человека, выраженная в Я-концепции, может быть адекватной, завышенной и заниженной. От этих самооценок зависит и уровень притязаний каждого человека на собственное

признание — адекватный, завышенный и заниженный.

При *адекватной* самооценке и адекватных притязаниях у людей больше удач и меньше конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими людьми. При завышенной самооценке у человека, намеренно подчеркивающего свое превосходство над другими, как правило, постоянные проблемы с окружающими. Никто не может смириться с пре

небрежительным отношением к себе, реакция на такое поведение всегда негативная. Люди с завышенной самооценкой потенциально конфликтны, особенно в ситуациях различного рода поощрений и вознаграждений. У людей с *заниженной* самооценкой и заниженными притязаниями много неудач, а следовательно, и переживаний неудач. Поведение человека с заниженными притязаниями формирует у него «комплекс неполноценности», несамостоятельности, зависимости от других.

Э. Шостром в своей концепции делит всех людей на манипуляторов и актуализаторов. *Манипуляторы* — это люди, не доверяющие никому, в том числе и себе. Поступки их пронизывают ложь (фальшивость, мошенничество), неосознанность (апатия, скука), контроль (замкнутость, намеренность) и цинизм (безверие). Манипуляторы всегда потенциально конфликтны.

Противоположность манипуляторам составляют *актуализаторы*. Их характеризуют честность (прозрачность, искренность, аутентичность), осознанность (отклик, жизненнаполненность, интерес), свобода (спонтанность, открытость), доверие (вера, убеждение). Они глубоко верят в других и в себя. У актуализаторов меньше проблем с окружающими, с ними легче урегулировать возникшие конфликты.

А. Роттер делит всех людей на экстерналов и интерналов. *Экстерналы* полагают, что все происходящее с ними является результатом действия внешних сил, обстоятельств, случая, других людей и т. п. В своих неудачах они склонны обвинять других, что чревато конфликтными ситуациями при взаимодействии с людьми. *Интерналы* считают, что все происходящее с ними есть результат собственных усилий. Во всех собственных неудачах обвиняют только себя. Им присущи активная жизненная позиция, независимость, ответственность за свои поступки, межличностные конфликты для них неприемлемы.

В психологии популярны типологии личности Э. Кречмера, У. Шелдона и др. Каждая из них расширяет представление о сложности структуры личности, ее психических компонентах. Все типологии подмечают ту мотивационную доминанту поведения человека, которая сформировалась у него, стала определяющей и характеризует его как индивидуальность и личность.

Углубленное представление о проявлениях темперамента, типа характера, особенностей личности дает реальную возможность для предотвращения и профилактики межличностных конфликтов, для их конструктивного разрешения, а также для создания атмосферы благоприятного взаимодействия.

В психологии чрезвычайно популярна типология, в основе которой

лежит деление людей на неакцентуированных и акцентуированных.

Рассмотрим некоторые психотипы личности в рамках нормы, опираясь на *классификацию акцентуированных личностей, предложенную К. Леонгардом*.

Основание для выделения типов акцентуации — доминирование в характере человека какой-то одной черты. Необходимо отметить, что в общении с разными партнерами одна и та же черта характера личности может оказать положительное и отрицательное влияние. Поэтому в характеристике психотипа можно условно выделять «положительные» и «отрицательные» черты, чтобы подчеркнуть двойственность любого проявления.

Всего принято выделять И акцентуаций, однако в практике общения в чистом виде они встречаются редко. Обычно каждый человек обладает признаками двух-трех из них, но опять-таки в различной степени. Но следует иметь в виду, что существуют люди неакцентуированного типа, у которых нет явно заметных «выступов» личности.

Акцентуации делятся на три группы:

1. Высокоэнергичные (агрессивные) акцентуации:

- эпилептоид (любовь к порядку);
- параноик (целестремленность);
- гипертимик (постоянно повышенный фон настроения, экстравертированность — жизнь «вовне», обращенность к внешнему миру);
- истероид (демонстративность, стремление быть в центре внимания).

2. Низкоэнергичные (дефензивные) акцентуации:

- шизоид (интровертированность — жизнь «внутри себя», погруженность во внутренний мир);
- психастеник (неуверенность в себе);
- сензитивный (повышенная чувствительность);
- гипотимик (постоянно пониженный фон настроения).

Три психотипа, которые будут представлены далее, не имеют собственных отличительных черт — в них комбинируются черты других типов, но комбинируются по-разному.

3. Непостоянные акцентуации:

- Циклоиды — это люди, в психотипе которых происходит периодическая смена гипертимной и гипотимной фаз.
- Комформный тип — к этому типу относятся люди, не имеющие своего личностного стержня, постоянно ориентирующиеся на значимую для них малую группу и действующие так, как принято в этой группе.
- Неустойчивый тип — люди этого типа зависят от настроения тех

типов, с которыми они находятся во взаимодействии.

Выделенные психотипы личности различаются по внешним динамическим признакам, по особенностям характера и по тем ситуациям, которые являются для них потенциально конфликтными.

Эпилептоид

Внешность. Человек нормального среднего телосложения. Одет аккуратно: обычно классический стиль одежды.

Манера держаться и двигаться. Подвижен, требователен и придиричив к себе и окружающим. Быстро принимает решения, авторитарен.

Особенности общения с другими людьми. Говорит четко и громко. Речь хорошо организована и понятна. Не склонен к случайным знакомствам. Добросовестно выполняет нормы ритуального общения. Не раскрывается, не стремится глубоко познать других. Не понимает эмоционального общения.

Особенности характера. Огромный психоэнергетический потенциал; высокий уровень активности и самообладания; активизация деятельности в экстремальных ситуациях; гневливость, взрывчатость, готовность обвинять, придиричивость; гипертрофированное стремление к справедливости; злопамятность, мстительность; консервативность в отношении с другими людьми; устойчивое, ровное настроение; самолюбие и принципиальность; парадоксально уживающиеся сентиментальность и жестокость.

Отталкивающие черты. Эгоцентризм и жестокость; нетерпимость к инакомыслию; нечувствительность к чужому горю; чрезмерная требовательность, приводящая к раздражительности в связи с замеченным отсутствием у других присущих ему положительных черт; ревность и злопамятность.

Конфликтные ситуации. Изменение и ломка устоявшихся порядков и установленных правил, особенно если это приходится делать самостоятельно; жесткая конкуренция со стороны таких же сильных и энергичных людей; ограничение возможности проявлять свой авторитет, свою власть над другими людьми, в том числе и над родителями; критика действий и насмешки над его недостатками; повседневная работа, требующая длительных усилий при отсутствии возможности выделиться среди окружающих; ущемление его прав и интересов; неподчинение ему лиц, не являющихся для него авторитетами; измена близкого человека.

Параноик

Внешность. Человек среднего или крепкого телосложения, активный, энергичный. Одевается не модно, но практично и удобно.

Манера держаться и двигаться. Постоянно в движении. В действиях ориентируется на целесообразность, а не на внешнее впечатление;

абсолютно уверен в своей правоте.

Особенности общения с другими людьми. Громкий голос, быстрый темп речи. В общении конфликтен. Общение для него — средство достижения цели, но не установления контакта с людьми. В общении агрессивен.

Особенности характера. Целеустремлен; пренебрегает интересами окружающих; способен к самопожертвованию во имя достижения поставленной самим себе цели; автономен, самостоятелен; готовность преступить нормы и законы; тяготение к глобальной генерации целей; высокий энергетизм и агрессивность, раздражительность; склонность к обвинениям; верность идее; альтруизм по отношению ко всему человечеству; слабое развитие эмпатии; навыки психосаморегуляции; ровность настроения; честолюбие.

Отталкивающие черты. Непоследовательность; вспышки раздражительности, обидчивости и придирчивости; проявление недовольства и грубости в ответ на реплики и замечания; немотивированный временный разрыв отношений с компанией, друзьями; замкнутость и безразличие.

Конфликтотенные ситуации. Эмоциональное отвержение со стороны значимых для него людей; коренная ломка жизненных стереотипов, привычек; неожиданные поручения, просьбы, требования, противоречащие текущему настроению; предъявление к ним претензий; притеснения и неудачи; психические нагрузки, особенно в стадии спада настроения.

Гипертимик

Внешность. Активный, подвижный, человек крепкого телосложения, часто склонный к полноте. Одет неоднородно, неоднотипно. В облике чувствуется небрежность.

Манера держаться и двигаться. Неусидчив. Все время ходит, пластичен, координирован. Достигает успеха в любом деле. Но суетлив, говорлив, бессистемен в своих действиях.

Особенности общения с другими людьми. Темп речи очень высокий — спешит, захлебывается, сбивается, не успевает за своими мыслями. Хорошая артикуляция, но в спешке может проглатывать слова. Общителен. Очень любит и ценит общение.

Особенности характера. Энергичность; повышенное настроение; психологическая независимость от ситуативных факторов; неорганизованность, неупорядоченность действий; быстрое воспламенение и столь же быстрое угасание эмоций; неглубокие и нестойкие чувства; краткие приступы самолюбия; неэгоистичность; щедрость; любовь к ближнему, альтуизм; склонность совершать необдуманные поступки; отсутствие честолюбия; доброта и незлопамятность; способность не ждать благодарности за свои дела и неумение быть благодарным другим; постоянная несдержанность любых проявлений характера; устойчивость к нервным расстройствам; оптимистичность.

Отталкивающие черты. Поверхностность, неспособность длительного сосредоточения на конкретном деле или мысли; постоянная спешка, перескакивание с одного дела на другое, разбросанность с тенденцией не доводить начатое дело до конца; легкомысленность, готовность идти на безудержный риск; грубость (без всякого зла); склонность к прожектерству и аморальным поступкам (без злого умысла и с готовностью сразу покаяться).

Конфликтотенные ситуации. Вынужденное одиночество, лишение свободного и разнообразного общения; внешнее ограничение двигательной активности; необходимость подчинения определенным систематическим требованиям; вынужденный отказ себе в чем-то интересном, новом, необычном; однообразная обстановка или монотонный труд, требующий тщательной и кропотливой работы; вынужденное безделье.

Истероид

Внешность. Экстравагантная прическа, одежда, отдельные детали костюма. Любит ярлыки и фирменные знаки на одежде. Раб моды.

Манера держаться и двигаться. Шумная, эпатажирующая, привлекающая внимание. Артистичен. Самостоятелен и независим.

Особенности общения с другими людьми. Любит публичные формы общения. Общается только с теми, кто им восхищается. Часто меняет круг общения.

Особенности характера. Стремление быть в центре внимания; тяга к аффектации и эпатажу; эгоизм; сосредоточенность мыслей на себе;

ориентация только на собственные желания; завышенная самооценка; стремление «напрашиваться на комплимент»; энергичность; быстрое угасание после всплеска энергии; чрезвычайный рационализм; развитие чувственного начала в ущерб мыслительному; неустойчивость настроения; обидчивость; ранимость; чрезвычайное честолюбие; преувеличенные требования благодарности ближнего; вера в свою исключительность.

Отталкивающие черты. Склонность к интригам, демагогии и оппозиционности при неудовлетворенном эгоцентризме; игра в вожака вместо настоящего лидерства; ненадежность, лживость и лицемерие; задиристость и беспешачность; необдуманный риск (в присутствии зрителей); хвастовство несуществующими успехами; учет только собственных желаний; явно завышенная самооценка; обидчивость при задевании личности; склонность к острым аффективным реакциям.

Конфликтотензионные ситуации. Вольное или невольное задевание его самолюбия; равнодушие со стороны окружающих, а тем более сознательное игнорирование его личности; критика его достижений, способностей и таланта; вынужденное одиночество или ограничение круга его общения, поклонников; невозможность проявить себя в полной мере; попадание в нелепое или смешное положение; отсутствие ярких событий и возможности проявить свои способности; вынужденное пребывание в постоянном психическом и/или физическом напряжении; удары по эгоцентризму, разоблачение его вымыслов, а тем более высмеивание.

Шизоид

Внешность. Неаккуратен в одежде. В выборе ее зависит от окружающих.

Манера держаться и двигаться. Много и беспорядочно, неловко двигается, задевает предметы. Непластичен. Плохо развита моторика. Лицо неподвижное. На лице — грусть, уныние, погруженность во внутренний мир.

Особенности общения с другими людьми. Речь скандированная, рваная, плохо модулированная, с задержками и паузами. В общении весьма избирателен. Очень ограничен круг общения.

Особенности характера. Малая контактность и жизнь, свернутая во внутреннем мире; ярко выраженное мыслительное начало; богатство идей; безразличие к внешнему миру; нетребовательность; хорошая память; слабая энергичность; независимость эмоционального состояния от внешних причин; эмоциональная холодность; отсутствие честолюбия; неавторитарность; трудности с общением; возможная жестокость; ранимость.

Отталкивающие черты. Замкнутость; эмоциональная холодность; рассудочность; эгоизм, равнодушие и черствость к чужой беде из-за неспособности ее замечать; самолюбие и ранимость при критике его системы; малоактивность и малоэнергичность при интенсивной работе.

Конфликтотенные ситуации. Смена устоявшихся стереотипов, сложившихся привычек поведения; необходимость устанавливать неформальные контакты с окружающими, даже близкими людьми; необходимость разговора по душам; необходимость руководить другими людьми; необходимость выполнения интеллектуальной работы по заранее спланированным схемам и правилам; групповая и коллективная деятельность; вторжение посторонних людей в его внутренний мир.

Психастеник

Внешность. Худой, астенического сложения, тихий, незаметный человек. Одет всегда аккуратно, чисто. За модой следит в меру. Страдает, если на нем концентрируют внимание.

Манера держаться и двигаться. Непластичен, у него не координированы движения, несколько неуклюж. Малоподвижен.

Особенности общения с другими людьми. Темп речи очень медленный, растянутый. Говорит всегда тихо, совершенно не умеет выступать перед аудиторией. Застенчив. Боится новых контактов. Не умеет производить впечатление. Ценит глубоколичностный контакт.

Особенности характера. Малая психоэнергетичность; неуверенность в себе; неспособность принять и отстоять свои решения; утомляемость от беспорядка; зависимость от внешнего мира; постоянная погруженность в размышления; вялость чувств и эмоций; вялая внешняя реактивность; негневливость; отсутствие смелости, но и агрессивности; склонность к непротивлению злу; ранимость, обидчивость; способность выражать сочувствие и соболезнование.

Отталкивающие черты. Нерешительность; самокопание; безынициативность; склонность к бесконечным рассуждениям; наличие навязчивых опасений, идей и ритуалов; сознательные формализм и педантизм; вера в приметы; бесконечные сомнения в учете всех обстоятельств и последствий; ограничительное поведение: важнее избежать неприятностей и неудач, нежели добиться успеха; немедленное осуществление уже принятого решения, часто опрометчивого.

Конфликтотенные ситуации. Необходимость принятия самостоятельного решения; необходимость быстрого переключения с одного занятия на другое; выполнение заданий без четких указаний и инструкций; прямая критика его самого или его поведения; длительные физические или психические нагрузки; ответственность, особенно за других.

Гипотимик

Внешность. Внешне похож на психастеника, однако менее аккуратен. На лице — выражение недовольства, расстройства, а не спокойствия.

Манера держаться и двигаться. Насторожен. Критически фиксирует внимание всех на отрицательных сторонах жизни.

Особенности общения с другими людьми. Общение признает как средство изложения жалоб, претензий. Любит потрясать слушающих его людей невероятными сообщениями.

Особенности характера. Слабая энергетичность; быстрая утомляемость; пониженный фон настроения; неустойчивая эмоциональность; ранимость и обидчивость; неудачливость.

Отталкивающие черты. Капризность и плаксивость; вялость; неуверенность в себе; застенчивость и пугливость; неспособность постоять за себя.

Конфликтотенные ситуации. Открытые конфликты с необходимостью отстаивать свою точку зрения; насмешки над его слабостями, ошибками, неумелыми действиями; вынужденное активное общение с большим количеством людей; необходимость быстрого переключения в работе или общении; необходимость проявить определенную силу воли; внезапное или длительное физическое и психическое напряжение.

Сензитив

Внешность. Одет со вкусом, умеренно. Добродушное и внимательное выражение лица.

Манера держаться и двигаться. Предупредителен, следит за реакциями других. Исполнительный и преданный.

Особенности общения с другими людьми. Очень общителен, коммуникабелен.

Особенности характера. Тревожность, мнительность, страх; некоммуникабельность; эмпатия; доброта и отзывчивость; деликатность

и умение быть благодарным; нетребовательность к людям; неспособность противостоять влиянию сильных личностей; повышенная ранимость; стыдливость и стеснительность.

Отталкивающие черты. Мнительность; пугливость; замкнутость; склонность к самобичеванию и самоуничижению; растерянность в трудных ситуациях; повышенные обидчивость и конфликтность.

Конфликтогенные ситуации. Несправедливые подозрения или обвинения в неблаговидных поступках, особенно публично; критика или насмешки над ним или его поведением; открытое соперничество; постоянные проверки его деятельности или поведения; недоброжелательное внимание к нему; вынужденное одиночество; угроза репутации; невозможность поделиться своими переживаниями с другом.

Раздел II

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ: МЕЖДУ НОРМОЙ И ДЕВИАЦИЕЙ

Глава 5

СОЦИАЛЬНЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА

В конфликтологической литературе большинство авторов ставят вопрос об «объективной властности социальных норм», то есть о властности, которая обуславливает конфликтное поведение человека, не зависящее от каких бы то ни было типов «конвенций» или «авторитетности», субъективной воли, желаний и предпочтений индивидов и общностей, что наиболее ярко проявляется в групповых нормах. Основное назначение и действие социальных норм, равно как и мотивация согласия или несогласия личности с этими нормами, состоит в обеспечении существования и функционирования группы или социума в качестве организованного целого и их конфликтоустойчивости, а ее участников — в качестве членов организационной системы, занимающих определенное положение в ее функциональной, операциональной и статусной структурах и обеспечивающих существование группы как единого целого.

Человек ежедневно взаимодействует с разными людьми и социальными группами. Редко бывает, что он полностью взаимодействует только с членами одной группы, например семьи, но он в то же время может быть и членом трудового коллектива, общественных организаций и т. п. Входя одновременно во многие социальные группы, он занимает в каждой из них соответствующее положение, обусловленное взаимоотношениями с другими членами группы, причем не всегда эти отношения носят бесконфликтный характер. Для анализа степени включения индивида в различные группы, а также положений, которые он занимает в каждой из них, используются понятия социального статуса и социальной роли.

Статус (от *лат.* status — «положение», «состояние») — нормативно-регулируемое положение человека в социальной группе.

Социальный статус обычно определяется как положение индивида или группы в социальной системе, имеющее специфические для данной системы признаки.

Все социальные статусы можно подразделить на два основных типа: те, которые предписываются индивиду обществом или группой независимо от его способностей и усилий, и те, которые личность достигает собственными усилиями.

РАЗНООБРАЗИЕ СТАТУСОВ

Существует широкий диапазон статусов: предписанные, достигаемые, смешанные, личные, профессиональные, экономические, политические, демографические, религиозные и кровно-родственные, которые относятся к разновидности основных статусов.

Кроме них, существует огромное множество эпизодических, неосновных статусов. Таковы статусы пешехода, прохожего, пациента, свидетеля, участника демонстрации, забастовки или толпы, читателя, слушателя, телезрителя и т. д.

Как правило, это временные состояния. Права и обязанности носителей таких статусов часто никак не регистрируются. Они вообще трудно определимы, скажем, у прохожего. Но они есть, хотя влияют не на главные, а на второстепенные черты поведения, мышления и чувствования. Так, статус профессора определяет очень многое в жизни данного человека. А его временный статус прохожего или пациента? Конечно же нет.

Итак, человек имеет *основные* (определяющие его жизнедеятельность) и *неосновные* (влияющие на детали поведения) статусы. Первые существенно отличаются от вторых.

За каждым статусом — постоянным или временным, основным или неосновным — стоит особая социальная группа либо социальная категория. Католики, мусульмане, консерваторы, инженеры (основные статусы) образуют реальные группы. Пациенты, пешеходы (неосновные статусы) образуют номинальные группы или статистические категории. Как правило, носители неосновных статусов никак не согласуют свое поведение друг с другом и не взаимодействуют.

Как уже отмечено, люди обладают множеством статусов и принадлежат ко множеству социальных групп, престиж которых в обществе неодинаков: коммерсанты ценятся выше сантехников или разнорабочих; мужчины обладают большим социальным весом, чем женщины; принадлежность к титульному этносу в государстве — не то же самое, что принадлежность к национальному меньшинству, и т. д.

Со временем в общественном мнении вырабатывается, передается, поддерживается, но, как правило, ни в каких документах не регистрируется иерархия статусов и социальных групп, где одних ценят и уважают больше других.

Место в такой незримой иерархии называется рангом, который бывает высоким, средним или низким. Иерархия может существовать между группами в рамках одного общества (интергрупповая) и между индивидами в рамках одной группы (интрагрупповая). И место человека в них выражают

также термином «ранг».

Несовпадение статусов вызывает противоречие в *интергрупповой* и *интрагрупповой* иерархии, которое возникает при двух обстоятельствах:

- когда индивид занимает в одной группе высокий ранг, а во второй — низкий;
- когда права и обязанности статуса одного человека противоречат или мешают выполнению прав и обязанностей другого.

Высокооплачиваемый чиновник (высокий профессиональный ранг), скорее всего, будет обладателем также высокого семейного ранга как человек, обеспечивающий материальный достаток семьи. Но отсюда автоматически не следует, что у него будут высокие ранги в других группах — среди друзей, родственников, сослуживцев.

Официально запрещается совмещать ряд статусов, например народного депутата и министра, а неофициально также запрещается совмещение статусов милиционера и члена преступной банды.

Хотя статусы вступают в социальные отношения не прямо, а только косвенно (через их носителей), они главным образом определяют содержание и характер социальных, в том числе и конфликтных, отношений.

Человек смотрит на мир и относится к другим людям в соответствии со своим статусом. Бедные презируют богатых, а богатые с пренебрежением относятся к бедным. Владельцы собак не понимают людей, любящих чистоту и порядок на газонах. Профессиональный следователь, хотя и бессознательно, делит людей на потенциальных преступников, законопослушных и свидетелей. Русский скорее проявит солидарность с русским, чем с евреем или татаринном, и наоборот.

Политические, религиозные, демографические, экономические, профессиональные статусы человека определяют интенсивность, продолжительность, направленность и содержание социальных отношений людей.

Социальная роль — это поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус. Социальные роли — это совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнять человек, занимающий данный статус в социальной системе. У человека может быть множество ролей.

Статус детей обычно подчинен взрослым, и от детей ожидается почтительность по отношению к последним. Статус солдат отличен от статуса штатских; роль солдат связана с риском и выполнением присяги, чего нельзя сказать о других группах населения. Статус женщин отличается от статуса мужчин, и потому от них ожидают иного поведения, чем от мужчин. Каждый индивид может иметь большое число статусов, и окружающие вправе ожидать от него исполнения ролей в соответствии с данными статусами. В

этом смысле статус и роль — это две стороны одного феномена: если статус является совокупностью прав, привилегий и обязанностей, то роль — действием в рамках этой совокупности прав и обязанностей.

Нормы культуры усваиваются в основном через обучение ролям. Например, человек, осваивающий роль военного, приобщается к обычаям, нравственным нормам и законам, характерным для статуса данной роли. Только немногие нормы принимаются всеми членами общества, принятие большинства норм зависит от статуса той или иной личности. То, что приемлемо для одного статуса, неприемлемо для другого. Таким образом, **социализация** как процесс обучения общепринятым способам и методам действий и взаимодействий является **важнейшим процессом обучения конфликтоустойчивому ролевому поведению**, в результате чего индивид действительно становится частью общества.

Позднее термин «социальная роль» прочно вошел в содержание предмета социальной психологии, хотя различные подходы к интерпретации социальных ролей обсуждаются до сих пор. Рассмотрим некоторые определения социальной роли:

- фиксация отдельного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений;
- функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию;
- общественно необходимый вид деятельности и способ поведения личности, которые несут печать общественной оценки (одобрение, осуждение и т. д.);
- поведение личности в соответствии с ее общественным статусом;
- обобщенный способ выполнения определенной социальной функции, когда от человека ожидаются определенные действия;
- устойчивый стереотип поведения в определенных социальных ситуациях;
- совокупность объективных и субъективных ожиданий (экспек- таций), производных от социально-политической, экономической или какой-либо другой структуры общества;

- социальная функция личности, соответствующая принятым представлениям людей, в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений;
- существующая в обществе система ожиданий относительно поведения индивида, занимающего определенное положение, в его взаимодействии с другими индивидами;
- система специфических ожиданий по отношению к себе индивида, занимающего определенное положение, то есть как он представляет модель своего поведения во взаимодействии с другими индивидами;
- открытое, наблюдаемое поведение индивида, занимающего определенное положение;
- представление о предписанном шаблоне поведения, которое ожидается и требуется от человека в данной ситуации;
- предписанные действия, характерные для тех, кто занимает определенную социальную позицию;
- набор норм, определяющих, как должен вести себя человек данного социального положения.

Таким образом, социальная роль трактуется как ожидание, вид деятельности, поведение, представление, стереотип, социальная функция и даже набор норм. Мы рассматриваем социальную роль как функцию социального статуса личности, реализуемую на уровне общественного сознания в ожиданиях, нормах и санкциях в социальном опыте конкретного человека и определяющих его возможное конфликтное поведение.

ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ РОЛЕЙ

Виды социальных ролей определяются разнообразием социальных групп, видов деятельности и отношений, в которые включена личность. В зависимости от общественных отношений выделяют **социальные и межличностные** социальные роли.

Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец). В **интеракционистских** концепциях такие роли называют **конвенциональными** («конвенция» — соглашение). Это стандартизированные безличные роли, строящиеся на основе прав и обязанностей, независимо от того, кто эти роли исполняет. Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын, внук... Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения, закрепленные общественными нормами, обычаями,

экспектациями.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, в том числе и межличностными конфликтами, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи, любимый ИТ. д.).

Многие межличностные роли определяются индивидуальными особенностями человека. И даже среди многообразия индивидуально-типических проявлений личности можно заметить социально-типические роли. В театральном искусстве выделяют своеобразную специализацию актеров на исполнение ролей, наиболее соответствующих их внешним сценическим данным, характеру, дарованиям и какому-то социально-типическому образу. Некоторые актеры имеют яркие личности, тяготеющие к определенной межличностной социальной роли. Такие актеры выступают обычно в специфическом амплуа. Амплуа — тип актерских ролей, сходных по характеру и соответствующих индивидуальным особенностям актера. Выделяют амплуа трагика, комика, героя, простака и т. д.

В жизни, в межличностных отношениях, каждый человек выступает в какой-то доминирующей социальной роли, своеобразном социальном амплуа как наиболее типичном индивидуальном образе, привычном для окружающих. Изменение привычного образа крайне трудно как для самого человека, так и для восприятия окружающих его людей. Чем более длительный период времени существует группа, тем в большей степени становятся привычными для окружающих доминирующие социальные роли каждого участника группы и тем сложнее изменить привычный для окружающих стереотип поведения.

По степени проявления выделяют активные и латентные роли. *Активные* роли обуславливаются конкретной социальной ситуацией и исполняются в данный момент (учитель на уроке); *латентные* не проявляются в актуальной ситуации, хотя субъект потенциально выступает носителем данной роли (учитель дома). Поскольку каждый человек, как правило, входит в разнообразные социальные группы, в которых не может находиться одновременно, он имеет большое количество латентных социальных ролей. По способу усвоения роли делятся на *предписанные* (определяемые возрастом, полом, национальностью) и *приобретенные* (усваиваемые в процессе социализации).

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РОЛИ

Основные характеристики социальной роли выделены американским

социологом Т. Парсонсом. Он предложил следующие четыре характеристики любой роли:

1. *По масштабу.* Часть ролей может быть строго ограничена, в то время как другая часть размыта.
2. *По способу получения.* Роли делятся на предписанные и завоеванные (еще их называют достигаемыми).
3. *По степени формализации.* Деятельность может протекать как в строго установленных рамках, так и произвольно.
4. *По видам мотивации.* В качестве мотивации могут выступать личная прибыль, общественное благо и т. д.

Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем больше диапазон, тем больше масштаб. Так, например, социальные роли супругов имеют очень большой масштаб, поскольку между мужем и женой устанавливается широчайший диапазон отношений. С одной стороны, это отношения межличностные, базирующиеся на многообразии чувств и эмоций; с другой — отношения регулируются нормативными актами и в определенном смысле формальны. Участники данного социального взаимодействия интересуются самыми разными сторонами жизни друг друга, их отношения практически не ограничены. В других случаях, когда отношения строго определяются социальными ролями (например, отношения продавца и покупателя), взаимодействие может осуществляться только по конкретному поводу (в данном случае — покупки). Здесь масштаб роли сводится к узкому кругу специфических вопросов и является небольшим.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, старика, мужчины, женщины автоматически определяются возрастом и полом человека и не требуют особых усилий для их приобретения. Здесь может быть только проблема соответствия своей роли, которая уже существует как данность. Другие роли достигаются или даже завоеываются в процессе жизни человека и в результате целенаправленных специальных усилий. Например, роль студента, научного сотрудника, профессора и т. д. Это практически все роли, связанные с профессией и любыми достижениями человека.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, — только неформальных; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Очевидно, что отношения представителя ГИБДД с нарушителем правил дорожного движения должны

определяться формальными правилами, а отношения между близкими людьми — чувствами. Формальные отношения часто сопровождаются неформальными — в них проявляется эмоциональность и они могут как снижать, так и усиливать конфликтный накал поведения, ведь человек, воспринимая и оценивая другого, проявляя к нему симпатию либо антипатию. Это происходит, когда люди взаимодействуют некоторое время и отношения становятся относительно устойчивыми.

Мотивация зависит от потребностей и интересов человека. Разные роли обусловлены различными потребностями и интересами. Родители, заботясь о благе своего ребенка, руководствуются прежде всего чувством любви и заботы; руководитель трудится во имя дела и т. д. Но эти роли обладают значительным конфликтным потенциалом. Часто возникают столкновения, обусловленные неадекватностью восприятия ролей взаимодействующих людей.

ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РОЛИ НА КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТЬ ЛИЧНОСТИ

Влияние социальной роли на конфликтоустойчивость поведения человека достаточно велико. Этому способствует ее участие в максимально возможном ролевом репертуаре. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособлен он к жизни. Таким образом, процесс развития конфликтоустойчивости личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.

Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. В психотерапии существует даже соответствующий метод коррекции поведения — имиджетерапия. Пациенту предлагают войти в новый образ, сыграть роль, как в спектакле. При этом функцию ответственности несет не сам человек, а его роль, которая задает новые шаблоны поведения. Человек вынужден поступать иначе, исходя из новой роли.

В основе имиджетерапии лежит метод психодрамы Д. Морено, который лечил людей от неврозов, предоставляя им возможность проигрывания тех ролей, которые они хотели бы, но не могли исполнить в жизни. Несмотря на условность такого метода, эффективность его использования была достаточно высока, поскольку субъекту давалась возможность высвободить подавленные влечения если не в жизни, то хотя бы в процессе игры. Широко известен социодраматический подход к интерпретации человеческих поступков. Жизнь рассматривается как драма, каждый участник которой играет свою специфическую роль. Проигрывание ролей дает не только психотерапевтический, но и развивающий, педагогический эффект.

Социальное и неконфликтное взаимодействие людей обусловлено множеством факторов, среди которых социальные экспектации (ожидания) имеют особое значение. Выступая в определенной роли, каждый человек обладает правами по отношению к другим участникам взаимодействия. Его права образуют ожидания, обращенные к другим участникам и побуждающие их что-то делать ради него. Поскольку роли заимствованы, то экспектация обязательно взаимодополнительна. Что составляет право для одного партнера, является обязанностью для Другого. Суть социальных ролей заключается в том, чтобы исполнять обязанности, которые налагаются определенной ролью, и осуществлять свои права по отношению к другим.

Такой подход находит самое широкое применение. Ведь идентификация субъекта с определенной группой и осознание себя как представителя группы начинается прежде всего с принятия роли представителя данной группы. Так, русский, проживающий в Костроме, не задумывается о своей роли русского, но, попав, например, в Германию, он сразу же вспоминает о необходимости исполнения своей роли русского, о чувстве национального достоинства и необходимости поддержания репутации своего народа. При этом он понимает, что у жителей другой страны, в частности Германии, имеется свое понимание роли русского, особенностей его поведения. Этой экспектации (в позитивном смысле) он и должен соответствовать для установления оптимальных отношений. Таким образом, исполнение роли требует организации поведения в соответствии с групповыми нормами.

В качестве примера проявления особенностей в принятии и исполнении

социальной роли можно привести поведение японских рабочих и служащих на предприятии. Типичная особенность их поведения — ориентация на группу, предпочтение интересов группы личным интересам. Структурно представляя собой пирамиду, японская социальная иерархия складывается из множества групп. Всюду есть старший и младший, и на каждом, даже самом маленьком, участке труда действуют ведущие и ведомые. Как правило, первые старше по возрасту и имеют большую выслугу лет, а следовательно, опытнее, вторые — моложе и неопытнее. Поэтому авторитет ведущих весьма прочен, им подчиняются, их уважают, и так на всех ступенях иерархии. В результате складывается довольно монолитная статусно-ролевая структура поведения. При совместной деятельности у представителей группы возникает ощущение автономии, свободы поведения. В таких условиях атмосфера группы воспринимается ее членами как нечто близкое, понятное. Поэтому задачи группы, которые вытекают из общих задач фирмы, становятся для членов группы «своими». Такая философия имеет вполне определенную этнопсихологическую основу. Японцы тянутся к группе, стараются всячески поддерживать установившиеся групповые отношения. Они проявляют явное беспокойство, если чувствуют, что группе грозит беда. Работники японских предприятий трудятся под девизом «Успехи твоей группы — твои успехи!». Девиз этот органически «встроен» в сознание и подсознание японца. Использование этнопсихологических рычагов, лежащих в основе жизнедеятельности таких групп, позволяет изыскать большие выгоды, а японские предприниматели без каких-либо вложений могут многократно интенсифицировать труд своих работников.

Конфликтоустойчивость совместной деятельности и соответствующая ей кооперационная структура частично обеспечивается задаваемой изначально должностной иерархией, однако не тождественна ей. Функционально-ролевая иерархия характерна для любой организационной общности: трудовой, социальной, этнической. Следовательно, и специфика нормативной регуляции зависит как от характера совместной деятельности, так и от вида организационной системы. Должностная иерархия в организованных группах прежде всего определяет отношения руководства — подчинения между ее членами, задавая перечень конкретных обязанностей, вменяемых тому или иному члену группы. Функционально-ролевые связи действуют в группе и определяют отношения координированного взаимодействия.

Множественность обуславливающих реальный процесс взаимодействия объективных и субъективных факторов предопределяет то, что функционально-ролевая структура группы «стремится» к социальной адекватности, к соответствию объективным требованиям более мощных

СОЦИАЛЬНЫХ СИСТЕМ.

Процесс этих изменений предполагает и наличие в разной степени осознанной критической оценки членом группы как собственной функциональной роли в структуре взаимодействия, так и самой структуры в целом. Поскольку функционально-ролевая структура группы в значительной степени мобильна, она неизбежно вторгается в область эмоциональных отношений членов социальной группы. Таким образом, состояние и динамика функционально-ролевой дифференциации — степень ее полноты, адекватность персонификаций ролей возможностям и способам действий исполнителей — закономерно продуцируют определенную напряженность и конфликтогенность межличностных и межгрупповых отношений, особенно когда члены группы не адекватны в своем поведении существующим социальным (групповым) ожиданиям и ролям.

Таким образом, кооперация может протекать без помех в том случае, если ясно определены роли и эти определения в достаточной степени разделяются всеми участниками. Роли, однако, существуют в поведении и обязательны в организованном взаимодействии. Из этого вытекает другая особенность социальной экспектации — ее нормативная обусловленность.

При анализе социального взаимодействия людей норма выступает как эталон, образец, регулирующий психологические механизмы деятельности, как организационно-структурный «параметр», компонент «планов» поведения, как образ, регулирующий процесс деятельности и ее конфликтоустойчивость. К данным механизмам относятся: сопоставление реального поведения и образца, оценка отклонения, выбор альтернативных вариантов поведения с учетом заданной нормы, выбор самого образца (нормы), сопоставление результатов деятельности заданным образцам.

4 Зак 3662

Воздействие на поведение человека через сознание путем прямого представления нормы в словесной формулировке — один из важнейших каналов социализации члена группы и приобретения им знаний о нормах. Но и этот путь, и структурные преобразования внутреннего мира личности под влиянием социальных норм наиболее эффективны при организации условий, форм, способов поведения, в которых заложены, объективированы необходимые социальные нормы, в частности этнические. Таковыми обычно являются как стихийно складывающиеся, так и исторически детерминированные социальные нормы поведения. С учетом социальных норм могут быть специально организованы конкретные условия деятельности и поведения человека, а в более широком контексте — социальной группы и общности. Ведь формирование личности и ее субъективного мира протекает в конкретных, частных условиях, в

непосредственном окружении и главным образом в прямом контакте и во взаимоотношениях с членами реальных групп.

Каждый член группы выполняет множество обязанностей. Одни из них четко нормированы предписаниями, например должностными инструкциями; другие регулируются распоряжениями, приказами руководителей, референтных лидеров; третьи обусловлены определенным социально-психологическим статусом каждого члена группы. Выполнение обязанностей контролируется, а за их невыполнение применяются соответствующие санкции. При этом мера исполнения членом группы ролевых предписаний может зависеть и от того, в какой степени эти предписания выполняются другими членами группы.

Принятие роли — это сложный процесс, включающий в себя, прежде всего, замещающую идентификацию с другим человеком. Идентификация неразрывно связана с коммуникацией, ибо, только вообразив себя на месте другого, человек может представить его внутреннее состояние. Вспоминая собственные победы и поражения, он может сочувствовать ближним в аналогичных обстоятельствах. Оценка чужих переживаний — это проекция собственных, не выраженных вовне актов поведения. Поэтому способность человека эффективно участвовать в согласованных действиях зависит от его способности представлять в своем воображении поведение различных людей. Так, когда в исследованиях людям, находящимся в гипнотическом трансе, давалось задание стать кем-то другим, они часто принимали поведенческую роль своих конкретных знакомых или референтных для них героев, чаще всего литературных.

Однако способность человека постигать поведение других ограничена его культурой и личным опытом. Люди, у которых не развит вкус к классической музыке, считают, что если некоторые и увлекаются ею, то лишь из снобизма, поскольку сами не могут представить себе, как можно без притворства ею наслаждаться. Часто представители больших и авторитетных этнических общностей, например американцы, в общении с представителями других, более малочисленных этнических общностей ведут себя достаточно вольно без оглядки на этнические экспектации тех, с кем они взаимодействуют. Поскольку эффективность коммуникации зависит от способности участников принимать роли друг друга, уместно говорить о той или иной степени согласия. Но согласие возникает и укрепляется только благодаря непрерывному взаимодействию. Будет ли достигнуто согласие, зависит не только от способности участников к принятию ролей, но и в значительно большей степени — от интересов каждого из них. Если интересы противоположны, то коммуникация приобретает манипуляторный характер: люди пытаются влиять друг на друга путем нарочно производимых жестов, чтобы создать желаемое впечатление. Часто взаимопонимание представителей разных профессиональных, возрастных, этнических групп опосредуется конвенциональными нормами, которые определяют не только то, как должны, например, произноситься слова, но и то, в каких обстоятельствах те или иные выражения могут употребляться, поэтому большинство людей старается не нарушать норм лингвистического поведения. Отклонение от этих норм вызывает почти такие же негативные социальные санкции, как и нарушение других обычаев. Неправильно произнесенное слово — это, прежде всего, общее оскорбление, и если оно не вызывает более сурового наказания, обидчик часто становится объектом насмешек.

Известно, что существуют региональные диалекты речи, позволяющие довольно быстро идентифицировать человека с определенной общностью.

Изучение психологических механизмов функционирования обычаев и норм может осуществляться по двум направлениям:

- как анализ механизмов социальной нормативной регуляции индивидуального поведения;
- как исследование механизмов трансформации индивидуального поведения в элементы совместной деятельности членов группы. Проблема психологических механизмов достаточно детально разработана социальными психологами. Особое внимание обращено на регуляцию поведения индивида посредством выработанных в обществе и группе норм, образцов, стереотипов и пр.

Большинство положений о природе социальных норм тяготеет к одному

из двух полюсов: *конвенциональному* или *авторитарному*. При конвенциональной трактовке социальные нормы сводятся к правилам, результатам договора, соглашения, сделки. При авторитарной трактовке они считаются навязанными авторитетами. Обычно речь идет о «над- групповой» сущности, «надчеловеческом» содержании норм, о привнесении их извне, об их априорности, стабильности. Если в одних общностях вырабатываются и действуют нормы, опирающиеся на всевозможные формы авторитета (от группового лидера до абсолюта), а в других — конвенциональные нормы (нормы-соглашения, нормы-сделки, нормы-правила), то истоки этого следует искать в объективных условиях. Содержание норм во многом определяется не только характером группового взаимодействия, но и социальными факторами. Так, групповые нормы могут использоваться для получения необходимой информации, для достижения личных целей, соответствующих принятым и престижным в группе нормам и т. д.

Подход к проблеме нормативности как фактору регуляции различных видов социального взаимодействия непосредственно связан с философскими позициями авторов. На Западе наиболее популярна концепция Т. Парсонса, который в целом дает дуалистическую интерпретацию природы нормативного элемента регуляции действия. В разработанной им схеме социального взаимодействия само взаимодействие определяется в терминах четырех категорий: «*деятель*» (*исполнитель*), «*цель*» (*назначение роли*), «*средства и условия для реализации цели*» и «*независимый, детерминантный, селективный фактор*» (*нормативный элемент*). По теории Парсонса, «сочленение» исполнителя роли с системой норм возможно тогда, когда человек, принимающий роль, обладает особой мотивационной структурой: по своим параметрам она должна быть сопряжена с нормативной системой. Поскольку мотивационная структура является важнейшим компонентом личности, то подобное «сочленение» деятеля с нормативной системой предполагает обязательное приспособление к нормативной системе ценностей. Перестройка мотивационной структуры личности под влиянием внешнего социального контроля, опирающегося на санкции, формирует тип человека, который только и может быть «сочленен» с данной нормативной системой.

Человек, по теории Парсонса, чуть ли не с первых дней жизни оказывается интегрированным в социальную систему, где существует определенное ожидание санкции относительно его поведения.

Значительный интерес для социальной психологии представляют и психоаналитические концепции, которые «проникают» в теорию действия этнических норм главным образом по двум направлениям: 1) через психоаналитическую персону и выработанные в ее рамках

представления о личности; 2) через психоаналитические исследования механизмов влечений, побуждений, защиты личности и др.

Положение о фактически изначальном, сущностном конфликте между социальными нормами и желаниями, побуждениями, потребностями человека выступает главным постулатом в психоаналитических концепциях. К видам конфликта относят и конфликт влечений, желаний, активности личности, с одной стороны, и ограничительных норм общества и культуры — с другой. Всевозможные табу вводятся с целью устранения нежелательных, разрушительных, опасных для социума и его социальной системы влечений, побуждений и действий индивидов. Общество требует от личности конформности в отношении предписанных, в том числе запрещающих, норм, ее согласия с данными нормами. Эти требования общества основаны на функциональности норм, на том, что нормы выполняют функции, важные для общества в целом. Однако нормы могут быть и дисфункциональными в отношении личности. Устранение конфликта между личностью и социальными нормами возможно лишь путем согласования функциональных требований личности и функциональных требований социума в целом.

Сочетание *мотивации и нормативной регуляции* в конфликтной ситуации заставляет искать решение традиционной проблемы в «выработке согласия», которое возможно в двух случаях: 1) когда исполнение ролей и следование нормам направлены на достижение определенного статуса; 2) когда общество предоставляет лицам, занимающим определенный статус, социальные награды.

Существуют ситуации, когда мотивация к несогласию с нормами несравненно сильнее, чем мотивация к согласию с ними. В этих случаях исследователи обращаются к теории социального контроля. Оказывается, что наличия высокой мотивации личности недостаточно для обеспечения следования нормам; необходимо привлечение вырабатываемых обществом средств внешнего принуждения и побуждения.

Стремление к «согласию с нормами» может привести к возникновению глубоких конфликтов личности с нормативными требованиями социума, если имеет место фрустрация влечений, которая в итоге разрушает побудительную мотивацию и приводит к несогласию с социальными нормами, в том числе этническими. Фрустрация побуждений и влечений может стать базисом для мотивации поведения, идущего вразрез с предписанными, запрещающими нормами. Для предотвращения открытого выражения личностью девиантного поведения и предлагается использовать средства и методы социального контроля.

Однако *социальный контроль* направлен лишь на то, чтобы «загнать

внутри» нежелательные для общества побуждения индивида и держать их под постоянным давлением, но он не в состоянии полностью подавить все влечения индивида. Периодические вспышки насилия, терроризма, агрессии, антиобщественные действия — это издержки формального социального контроля. Возможно, что с помощью средств социального контроля агрессивное поведение тормозится, а запрещенные способы удовлетворения опасных для общества и других людей влечений нивелируются страхом перед социальными санкциями и наказаниями. Тем не менее влечения, приводящие к антисоциальным поступкам, часто не гасятся внешними средствами социального контроля и продолжают существовать. Следовательно, конфликт норм и личностных влечений остается неразрешенным. Длительная фрустрация этих влечений может привести к серьезным дисфункциональным последствиям для индивида, что в конечном счете скажется дисфункционально и на социуме в целом, а в определенных ситуациях приведет к краху и саму систему социального контроля.

Взрывная сила «загнанных внутри» нереализованных потребностей, побуждений, влечений индивида может не только проявиться спонтанно, но и быть использована заинтересованными социальными институтами. Эта сила может служить базой многочисленных националистических, экстремистских, террористических, анархических, антиобщественных движений в современном обществе. Потенциальный неактуализированный внутренний конфликт человека и принятых в социуме норм поведения может оказаться реальной силой, используемой определенными социальными группами. Поэтому разработка средств разрушения такого рода конфликтов путем оптимизации социального контроля является научной проблемой большой социальной значимости. Следует иметь в виду, что потенциальная взрывная сила фру-

стрированных влечений может стать значительной социальной силой, когда она сознательно, целенаправленно эксплуатируется социальной группой в собственных интересах, поскольку, хотя нормы социального контроля могут быть дисфункциональны для социума в целом, они могут быть функциональны для конкретной социальной или этнической группы. Поэтому средства и пути решения конфликтов лежат, прежде всего, в социальной сфере, в ее преобразовании.

Следует отметить, что при известной односторонности психоаналитического подхода к анализу субъективного мира личности в работах психоаналитиков делаются попытки анализа таких нравственных образований личности, как моральная тревожность, стыд, вина, переживание социальных санкций и других, имеющих и этническую окраску. В ряде случаев предлагаются технологические процедуры, которые могут быть использованы как частные средства психологической помощи и терапии. В работах этого направления идет активный поиск средств защиты социума и личности в целях обеспечения упрочения стабильности существующей нормативной системы. Так, влечение человека к насилию можно в определенной степени обуздать и даже направить в русло вполне приемлемых для социальной группы целей достижения «согласия», интеграции и стабильности существующих норм взаимодействия («символические», ритуальные бунты).

Социальные санкции различаются по степени формализации. В наиболее стабильных социальных общностях существуют статусные формализованные процедуры, такие как церемония почета для тех, чья служба считается способствующей общему благополучию, и наказание или изгнание тех, чьи действия оцениваются как вредные. Некоторые психологи придают большое значение таким формализованным санкциям, поскольку они способствуют консолидации общности, особенно при наличии внешней угрозы со стороны других социальных групп или институтов. Данные санкции, без сомнения, сдерживают отклоняющееся от нормативного поведение человека, но для большинства людей наиболее действенны менее формализованные санкции, спонтанные проявления одобрения или неодобрения.

До какой степени поведение может быть ограничено строгими запрещениями, показывает практика табу. В Полинезии животные, которые считаются священными, не употребляются в пищу даже тогда, когда люди оказываются перед лицом голодной смерти. Интересна реакция тех, кто непреднамеренно нарушает табу. Так, индеец, случайно съевший запрещенную пищу, может считать это неумышленное преступление причиной своего заболевания много лет спустя. Не так ли и у нас — одна

только мысль о нечаянно съеденном нааскомом может вызвать у человека рвоту.

Среди институциональных способов регулирования нормативного поведения наиболее популярны и эффективны две группы: 1) требовательность; 2) стимулирование.

В основе *требовательности*, как и ответственности, лежат модели должного отношения к организации, которые реализуются в вырабатываемых организациями нормах отношения к символам, реликвиям, ритуалам, олицетворяющим группу или общность как организацию. При этом социальные нормы получают отображение во многих формах документов: протоколах, распоряжениях, отчетах, меморандумах и т. п. Следовательно, требовательность и возникающие на ее основе отношения имманентно проявляются в пределах ценностно-нормативных ограничений, составляющих их сущность. Это позволяет выбирать такие способы предъявления требований, которые соответствуют принятым в группе нормам и способствуют выражению и развитию социальной активности. В основе социально-психологического понимания отношений требовательности лежит, прежде всего, активное принятие членами группы ценностно-нормативных предписаний, направленных на решение социальных задач группы (общности).

Эти предписания принято разделять на *прямые* и *косвенные*. Наиболее популярный способ проявления требовательности — приказание. Приказание — это категорическая форма требования. Категоричность, высокая степень волевого побуждения могут быть выдержаны в общей деперсонифицированной форме, но могут формулироваться и в отношении к конкретному лицу (лицам), у которых отмечена тенденция к девиантным формам социального поведения.

Требовательность как способ регулирования предполагает строгое и четкое регламентирование поведения и деятельности, при этом большое значение приобретают последовательность и систематичность социального контроля общности (группы) над конкретным субъектом.

К популярным способам нормативного регулирования относятся и такие, как доверие и одобрение.

Доверием обычно стимулируется знакомая и посылная деятельность. Доверие подчеркивает уважение, которое испытывают члены общности к тем или иным своим представителям. На этом принципе построен институт старейшин, вождей, лидеров, руководителей, которые выступают не только руководителями социальных групп или общностей, но и носителями определенных социальных норм поведения и деятельности. Скажем, для жителей Великобритании таким нормативным эталоном является королевская

семья, для американцев — избранный президент. Если же президент нарушает конвенциональные нормы, то наказанием служит отлучение от должности (импичмент). В XX в. таким примером может служить президент Р. Никсон.

Одобрение как способ регулирования характеризуется, прежде всего, определением для этнофора нормативных границ, поддержание которых вызывает стремление, социальных общностей дать позитивную оценку поступкам или деятельности своих представителей, наградить или наказать их.

В заключение считаем возможным сформулировать ряд принципов регулирования негативного поведения. Это принципы определенности, адекватности, своевременности, гласности и наглядности социальных санкций.

Определенность регулирования состоит в том, что лидер или сама общность должны определить, насколько верно выбранный способ воздействия может стимулировать нормативное поведение. Так, поощрение в виде одобрения в разных формах должно побуждать человека к проявлению добросовестности, ответственности и дисциплинированности, но может возникнуть ситуация, когда этот способ воздействия станет неэффективным.

Адекватность предполагает, что система применяемых способов воздействия понятна всем членам общности и справедлива. Это необходимо для соблюдения меры объективности и соразмерности одобрения. Только на основании такого подхода можно оценить степень достижений субъекта и определить справедливую меру поощрения или наказания. Ведь наказание в нормативной регуляции — не только мера ущемления субъекта, но и основание для раздумий и переоценки прежнего поведения и деятельности. А для этого необходимо, чтобы субъект понимал смысл воздействия и считал его объективным.

Объективность и соразмерность корректирующего воздействия — важные аспекты принципа адекватности регулирования нормативного поведения, но они должны быть таковыми не только по содержанию, но и по форме. В сочетании форм и заложена возможность индивидуального подхода к личности человека.

Важным является принцип *своевременности* применения социальных санкций. Это правило, казалось бы, не вызывает сомнения. Однако в практике принцип своевременности не всегда соблюдается. Отклонение от норм, неисполнение в должной мере социальной роли карается группой или общностью, но важно, чтобы как поощрение, так и наказание наступало вслед за совершенным поступком. При наказании своевременность выступает одной из форм проявления объективности и быстроты оценки выполнения

членами группы существующих социальных норм, положений или распоряжений.

Принцип «гласности» предполагает публичность социальных санкций, возможность их обсуждения и некоторой корректировки.

«Золотым правилом» называют принцип *наглядности*. Предметное выражение того, что нужно познать и как лучше сделать, помогает активизировать воздействие. Применение наглядности весьма разнообразно и зависит от возможностей общности или группы.

Глава 6

ДЕВИАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ КАК ИСТОЧНИК КОНФЛИКТА

При всей относительности понятия «девиантное поведение» за ним тем не менее скрываются вполне реальные и различные социальные явления, выраженные в разных видах и формах: преступность и наркотизм, пьянство и алкоголизм, самоубийство, проституция и др.

Даже далеко не полный их анализ позволяет лучше понять эти очень сложные элементы социальной жизни, конкретнее представить себе природу девиантного поведения в целом, избавиться от некоторых привычных иллюзий и мифов.

Отклоняющееся поведение занимает особое место в ряду психических феноменов. Оно существует наряду с такими явлениями, как психические заболевания, патологические состояния, психосоматические расстройства.

Отклоняющееся поведение личности, по мнению исследователей, в частности Е. В. Змановской, обозначает определенный социально-психологический статус личности на оси «социализация — дезадаптация — изоляция».

Известно, что в специальной литературе термин «отклоняющееся поведение» нередко заменяется синонимом *«девиантное поведение»* (от лат. «девиация» — «отклонение»).

Определение понятия предполагает выделение существенных признаков явления. Специфические особенности *отклоняющегося поведения личности* помогают отличить его от других феноменов, а также при необходимости констатировать его наличие у конкретного человека.

Во-первых, отклоняющееся поведение — это поведение, отклоня-

ющеся от наиболее важных в данном обществе в данное время социальных норм, поэтому рассматриваемое как конфликтное поведение. Это любые действия, не соответствующие существующим законам, правилам, традициям и социальным установкам. Однако следует помнить, что социальные нормы изменяются. Это, в свою очередь, придает отклоняющемуся поведению исторически изменчивый, преходящий характер, с сохранением его конфликтного потенциала.

Во-вторых, девиантное поведение и личность, его проявляющая, вызывают неодобрение (негативную оценку и осуждение) со стороны других людей. Неодобрение, прежде всего, выполняет функцию социальной санкции — наказания нежелательного явления. В то же время осуждение зачастую приводит к таким негативным последствиям, как стигматизация личности — навешивание на нее социальных ярлыков, препятствующих позитивным переменам и усиливающих опасную изоляцию. Например, хорошо известны трудности реадaptации человека, отбывшего срок наказания и вернувшегося в «нормальную» жизнь. Попытки начать жизнь заново могут столкнуться с непреодолимым препятствием в виде предвзятого мнения и отвержения со стороны общества. Таким образом, ярлык девианта — «наркоман, преступник, самоубийца» — вполне может способствовать рецидивам и сохранению девиантного поведения.

В-третьих, еще одна особенность отклоняющегося поведения заключается в том, что оно наносит реальный ущерб самой личности или окружающим людям. Это может быть дестабилизация существующего порядка, причинение морального и материального ущерба другим людям, физическое насилие и причинение боли, ухудшение здоровья. В крайних своих проявлениях девиантное доведение представляет непосредственную угрозу для жизни (например, суицидальное поведение, насильственные преступления, употребление сильных наркотиков). Психологическим маркером ущерба выступает страдание, переживаемое самим человеком или другими людьми.

В-четвертых, рассматриваемое поведение преимущественно можно охарактеризовать как стойко повторяющееся (многократное или длительное).

Так, эпизодическое употребление спиртного в ряде случаев признается вполне допустимым или даже полезным. Однако регулярное употребление спиртного считается девиацией.

В-пятых, для того чтобы поведение можно было квалифицировать как отклоняющееся, оно не должно быть следствием нестандартной ситуации, как, например, при посттравматическом синдроме, или следствием самообороны при наличии реальной угрозы для жизни.

В-шестых, особенностью отклоняющегося поведения является то, что

оно рассматривается в пределах медицинской нормы. Оно не должно отождествляться с психическими заболеваниями или патологическими состояниями, хотя и может сочетаться с последними. В случае психического расстройства имеет место патологическое поведение психически больного человека. При определенных условиях отклоняющееся поведение может переходить в патологическое. Например, зависимое поведение может перерасти в системное заболевание — алкоголизм, наркоманию. Таким образом, личность с отклоняющимся доведением может занимать любое место на психопатологической оси «здоровье — пред болезнь — болезнь».

В-седьмых, особенность отклоняющегося поведения заключается в том, что оно сопровождается различными проявлениями социальной дезадаптации. Такое поведение совсем не обязательно приводит к болезни или смерти, но закономерно вызывает или усиливает состояние социальной дезадаптации. Состояние дезадаптации, в свою очередь, может быть самостоятельной причиной отклоняющегося поведения личности.

В-восьмых, еще одна особенность отклоняющегося поведения — его выраженное индивидуальное своеобразие. Одни и те же виды девиантного поведения по-разному проявляются у различных людей. Индивидуальные различия затрагивают мотивы поведения, отношение к нему самой личности, формы проявления, динамику, частоту и степень выраженности. Степень выраженности может варьировать от вполне безобидных проявлений до тотального нарушения жизнедеятельности личности.

Исходя из всего вышесказанного, можно дать следующее определение: девиантное поведение — это устойчивое конфликтное поведение личности, отклоняющееся от наиболее важных социальных норм, причиняющее реальный ущерб обществу или самой личности, а также сопровождающееся ее социальной дезадаптацией.

ЗАВИСИМОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Среди большого разнообразия видов «отклоняющегося поведения личности» наиболее широко представлено так называемое зависимое поведение. *Зависимое поведение* личности представляет собой серьезную социальную проблему, поскольку в выраженной форме может иметь такие негативные последствия, как утрата работоспособности, конфликты с окружающими, совершение преступлений. Кроме того, это наиболее распространенный вид девиации, так или иначе затрагивающий любую семью.

С давних времен различные формы зависимого поведения называли

вредными или пагубными привычками, имея в виду пьянство, переедание, азартные игры и другие пристрастия. В современной медицинской литературе широко используется такой термин, как «патологические привычки». Понятие «зависимость», тоже заимствованное из медицины, является относительно новым и популярным в настоящее время.

В специальной литературе употребляется синоним зависимого поведения — *аддиктивное поведение*. В переводе с английского «addiction» — «склонность», «пагубная привычка». Если обратиться к историческим корням данного понятия, то «аддиктус» (*лат.*) — «тот, кто связан долгами» (приговорен к рабству за долги), иначе говоря, это человек, находящийся в глубокой рабской зависимости от некоей непреодолимой власти. Некоторое преимущество термина «аддиктивное поведение» заключается в его интернациональной транскрипции, а также в возможности идентифицировать личность с подобными привычками как «*аддикта*» или «*аддиктивную личность*».

Зависимое поведение как вид девиантного поведения личности имеет множество подвидов, дифференцируемых преимущественно по объекту аддикции. Теоретически, при определенных условиях это могут быть любые объекты или формы активности: деньги, работа, физические упражнения.

В реальной жизни более распространены следующие *объекты зависимости: психоактивные вещества* — легальные и нелегальные наркотики, алкоголь, пища, игры, секс, религия и религиозные культы.

В соответствии с перечисленными объектами, выделяют *следующие формы зависимого поведения*:

- химическую зависимость (курение, токсикомания, наркозависимость, лекарственная зависимость, алкогольная зависимость);
- нарушение пищевого поведения (переедание, голодание, отказ от еды);
- поведение, связанное с азартными играми;
- сексуальные аддикции (гиперсексуальность, промискуитет, фетишизм, пигмаллионизм, трансвестизм, эксбиционизм и т. п.);
- религиозное деструктивное поведение.

По мере изменения жизни людей появляются новые формы зависимого поведения, например компьютерная зависимость или зависимость от телесериалов.

Степень выраженности аддиктивного поведения может быть различной — от практически нормального поведения до тяжелых форм биологической зависимости, сопровождающихся выраженной соматической и психической патологией.

Различные формы зависимого поведения имеют тенденцию сочетаться или переходить друг в друга, что доказывает общность механизмов их функционирования.

Например, курильщик с многолетним стажем, отказавшись от сигарет, нередко испытывает постоянное желание есть и быстро набирает лишний вес. Человек, зависимый от героина, как правило, пытается поддерживать ремиссию с помощью употребления более легких наркотиков или алкоголя.

Следовательно, несмотря на кажущиеся внешние различия, рассматриваемые формы поведения имеют принципиально схожие психологические механизмы. В связи с этим выделяют общие признаки аддиктивного поведения.

Прежде всего, зависимое поведение личности проявляется в ее *устойчивом стремлении к изменению психофизического состояния*. Данное влечение переживается человеком как импульсивно-категоричное, непреодолимое, ненасыщаемое. Внешне это может выглядеть как борьба с самим собой, а чаще — как утрата самоконтроля.

Аддиктивное поведение *представляет собой непрерывный процесс формирования и развития аддикции* (зависимости). Аддикция имеет начало, нередко безобидное индивидуальное течение с усилением зависимости и исход.

Мотивация зависимого поведения различна на разных стадиях усиления зависимости. Например, *процесс формирования наркотической зависимости* может иметь следующие стадии. Первоначально под влиянием молодежной субкультуры происходит знакомство с наркотиком на фоне эпизодического употребления, положительных эмоций и личностного контроля. Постепенно формируется устойчивый индивидуальный ритм употребления с относительным сохранением контроля над собой. Этот этап часто называется *стадией психологической зависимости*, когда объект действительно помогает на непродолжительное время улучшать психофизическое состояние. Постепенно происходит привыкание ко все большим дозам наркотика, одновременно с этим накапливаются социально-психологические проблемы и усиливаются дезадаптивные стереотипы поведения. Для следующей стадии харак

терно учащение ритма употребления при максимальных дозах, появление признаков физической зависимости в сочетании с признаками интоксикации, синдромом отмены и полной утратой контроля. Наркотик перестает приносить удовольствие, он употребляется для того, чтобы избежать страдания или боли. Все это сопровождается грубыми изменениями личности (вплоть до психического расстройства) и выраженной социальной дезадаптацией. На более поздних стадиях употребления наркотиков дозы уменьшаются, употребление уже не приводит к восстановлению состояния. В результате — социальная изоляция и катастрофа (передозировка, суицид, СПИД).

Длительность и характер протекания стадий зависят от особенностей объекта, например от вида наркотического вещества, и индивидуальных особенностей аддикта.

Еще одной характерной особенностью зависимого поведения является его цикличность. Фазы одного цикла можно описать следующим образом: наличие внутренней готовности к аддитивному поведению — усиление желания и напряжения — ожидание и активный поиск объекта аддикции — получение объекта и достижение специфических переживаний — расслабление; фаза ремиссии (относительного покоя). Далее цикл повторяется с индивидуальной частотой и выраженностью. Например, для одного аддикта цикл может продолжаться месяц, для другого — один день.

ПИЩЕВАЯ ЗАВИСИМОСТЬ

Остановимся на одном из популярных видов аддитивного поведения, так называемой *пищевой зависимости*. Пища — самый доступный объект злоупотребления. Она служит повышению настроения и улучшению самочувствия. Систематическое переедание или, напротив, навязчивое стремление к похудению, избирательность в еде, изнурительная борьба с лишним весом, увлечение все новыми и новыми диетами — эти и другие формы пищевого поведения весьма распространены в наше время. Все это уже скорее норма, чем отклонение от нее. Тем не менее стиль питания отражает аффективные потребности и душевное состояние человека. Пища, подобно наркотикам, бессознательно выбирается для защиты от инфантильных аффектов (например, депрессии и страха). Вследствие этого затрудняется контроль над употреблением пищи. Че

человек может неконтролируемо поглощать пищу или, напротив, тратить все силы на то, чтобы контролировать свой аппетит.

Данное поведение формируется на фоне того, что современные средства массовой информации буквально навязывают в качестве идеала образ худощавой красавицы. Кроме того, во многих культурах еда очень изобильна, что также создает условия для неадекватного пищевого поведения. По мере повышения уровня жизни увеличивается и частота нарушений пищевого поведения.

В целом пищевые аддикции не таят серьезной опасности для личности или общества. В то же время такие крайние варианты пищевой зависимости, как *невротическая анорексия* (греч. — «отсутствие желания есть») и *невротическая булимия* (греч. — «волчий голод») представляют собой чрезвычайно серьезные и труднопреодолимые проблемы.

Название «*невротическая анорексия*» может вводить в заблуждение, поскольку оно наталкивает на мысль, что центральной проблемой в данном случае является потеря аппетита. Фактически же проблема связана с фанатическим стремлением к стройности и подавляющим страхом стать толстой. Поведение при нервной анорексии может выглядеть как отказ от еды или резкие ограничения в питании. Например, дневной рацион девушки может состоять из половинки яблока, половинки йогурта и двух кусочков печенья. Это также может сопровождаться рвотой, приемом слабительных, чрезмерной физической активностью, употреблением средств, снижающих аппетит препаратов. При этом непременно наблюдается выраженная потеря веса. Характерна одержимость специфической сверхценной идеей — иметь астеническое телосложение. Расстройство, как правило, начинается перед пубертатным периодом, приводит к нарушениям полового развития, включая замедление роста тела, которое при ремиссии часто бывает обратимым. На стадии резко выраженной кахексии (истощения) наступают нейрофизиологические нарушения: неспособность к концентрации, быстрая психическая истощаемость.

Личности с другой пищевой аддикцией — *невротической булимией* — обычно отличаются относительно нормальным весом. Булимия — это не болезнь и не просто привычка. Это поведенческий паттерн, который является следствием ряда причин и коренится в культуре, где булимия, похоже, распространяется все шире. Например, люди могут иметь нарушенное пищевое поведение по одной из схем: приступообразное поглощение огромного количества еды (аппетит появляется вне

запно); постоянное питание (человек ест, не переставая); отсутствие сытости (человек съедает огромное количество пищи, не ощущая сытости); ночное питание (приступ голода случается ночью).

ХИМИЧЕСКАЯ ЗАВИСИМОСТЬ

Многие люди широко используют химические вещества, такие как алкоголь, кофе, транквилизаторы. Большинству из них удастся сохранять контроль над употреблением на протяжении всей жизни, и только некоторые становятся настоящими рабами зависимости.

В широком смысле под химической зависимостью (другие названия — лекарственная, наркотическая) понимают зависимость от употребления любых психоактивных веществ, которые в связи с этим подразделяются на легальные (табак, алкоголь, лекарства) и нелегальные (кокаин, производные конопли, опиаты и др.) наркотики. В данном разделе мы рассмотрим одну из наиболее опасных форм аддиктивного поведения — зависимость от нелегальных наркотиков.

Злоупотребление нелегальными наркотиками редко встречается в возрасте до 14 лет. Возрастной пик приходится на 21 год. Очевидно, что употребление наркотиков несформировавшейся личностью порождает серьезнейшие социально-психологические проблемы: невозможность нормального психического и физического созревания, школьную дезадаптацию, проблемы выбора профессии и занятости, затруднения партнерских отношений, асоциальность и т. д. По мнению специалистов, употребление наркотиков в России за последние десять лет достигло уровня социальной катастрофы.

Наркотики известны человечеству уже несколько тысяч лет. Их употребляли люди разных культур и в разных целях: во время религиозных обрядов, для восстановления сил, для изменения сознания, для снятия боли и неприятных ощущений.

Уже в древности люди знали и использовали психоактивные химические вещества: алкоголь и растения, употребление которых влияло на сознание. Археологические исследования показали, что уже с давних времен люди употребляли пиво и некоторые другие алкогольные напитки. Очевидно, процессы брожения были открыты случайно. Первое письменное свидетельство использования интоксикантов — рассказ из Книги Бытия об употреблении алкоголя Ноем. Использовались

в религиозных обрядах или при проведении медицинских процедур и различные растения, вызывающие физиологические и психические изменения. Пример — употребление на Ближнем Востоке «злака радости» (опиумного мака). В Китае издавна применяли коноплю в виде настоя, как чай: император Шен Нунг предписывал своим подданным принимать ее в качестве лекарства от подагры и рассеянности. Люди каменного века знали опиум, гашиш и кокаин и использовали эти наркотики для изменения сознания в ходе религиозных обрядов и при подготовке к сражениям. На стенах погребальных комплексов индейцев Центральной и Южной Америки есть изображения людей, жующих листья коки. Факт применения наркотика в одной культуре не означает, что и в других культурах в это же самое время люди знали этот наркотик и употребляли его. Как и сейчас, в употреблении наркотиков людьми разных культур есть и сходства, и различия.

На протяжении истории контакты между далекими культурами происходили благодаря торговле и войнам. Например, в результате крестовых походов и путешествий Марко Поло европейцы узнали опиум и гашиш, широко распространенные на Востоке. Позднее путешествия европейцев (главным образом англичан, французов, португальцев и испанцев) в Америку принесли новые открытия. Основные психоактивные вещества, привезенные в Европу из Америки, — кокаин (из Южной Америки), различные галлюциногены (из Центральной Америки) и табак (из Северной Америки). Родина кофейного дерева — Эфиопия. Европейцы познакомились с кофейным напитком в XVII в., когда моряки завезли кофейные зерна в Южную Америку, которая теперь является главным мировым производителем кофе. Из Европы в Америку завезли алкоголь, полученный в результате перегонки.

До начала XX в. практически не существовало ограничений на производство и употребление наркотиков. Иногда делались попытки сократить или вообще запретить использование определенных веществ, но они были непродолжительными и, как правило, неудачными. Например, табак, кофе и чай были сначала встречены Европой в штыки. Первый европейец, закуривший табак, — спутник Колумба Родриго де Херес — по прибытии в Испанию был заключен в тюрьму, так как власти решили, что в него вселился дьявол. Было несколько попыток объявить вне закона кофе и чай.

Известны и случаи, когда государство не запрещало наркотики, а, наоборот, содействовало торговле ими. Лучший пример — воору

женные конфликты между Великобританией и Китаем в середине XIX в.; они называются опиумными войнами, потому что английские торговцы ввозили в Китай опиум. К середине XIX в. несколько миллионов китайцев пристрастились к опиуму. В это время Китай, безусловно, вышел на первое место в мире по употреблению опиума, большая часть которого выращивалась в Индии и переправлялась в страну англичанами. Торговля продолжалась и в 1839 г. привела к первой опиумной войне, длившейся до 1842 г. В 1856—1858 гг. разгорелась вторая опиумная война.

В XX в. в Европе и Америке употреблялись практически одни и те же наркотики. Интересно, что много новых или «хорошо забытых старых» наркотиков было освоено сначала в США, а затем они распространились в других странах, так что Америка как бы задавала тон в международном употреблении наркотиков.

Классификация наркотиков осуществляется по следующим принципам.

По происхождению: опиаты производятся из опиумного мака. В состав чистых (не синтетических) опиатов входят такие вещества, как морфий и кодеин. Геронин — полусинтетический наркотик — относится к группе опиатов. У нас в основном используют омнопон, промедол, кодеин, кодтерпин и другие разновидности опиатов.

По воздействию: схожесть действия на организм. Например, как марихуана, так и атропин вызывают учащение пульса и сухость во рту. Поэтому марихуана — атропиноподобный наркотик.

По влиянию на организм: алкоголь, например, называют наркотиком-депрессантом, так как он подавляет ЦНС. Напротив, кокаин — стимулянт, поскольку оказывает на ЦНС возбуждающее действие.

По химическому составу: барбитураты (фенобарбитал, секоноп, амитал и др.) — синтетические вещества, полученные на основе барбитуратовой кислоты и различающиеся реагирующими с ней веществами.

По механизму воздействия: механизм действия некоторых наркотиков до сих пор неизвестен.

По названию на сленге, данному в определенной субкультуре или на «черном» рынке («мулька» — эфедрин, «винт» — первитин, «жок» — кокаин и т. д.).

В научной литературе под понятием «наркотизм» (наркомания) понимается относительно распространенное статистически устойчивое социальное явление, разновидность девиантного поведения, выражающегося в употреблении определенной частью населения наркотических или иных токсических средств с соответствующими последствиями.

Наркотизм — разновидность ретритического поведения (по классификации Р. Мертона). Очевидно, наркотики, так же как и алкоголь,

выполняют вполне определенные социальные и психологические функции. С их помощью снимается или ослабляется физическая боль (анестезирующее действие), преодолеваются или же ослабляются душевные волнения и тревоги (седативный эффект), усталость (психостимуляторы) и др. Большинство людей, с удовольствием употребляющих крепкий кофе или чай, не задумываются над тем, что они принимают наркотизирующее средство (теин или кофеин). Коллективный, совместный прием наркотических средств помогает сближению, общению, вырабатывает чувство сопричастности. Это и знаменитая «трубка мира», и наши привычные «перекуры» (употребление никотина), и восточные курительные, и даже китайские «чайные церемонии». Именно поэтому совместный прием наркосодержащих средств, включая алкоголь, может носить ритуальный характер. В некоторых культурах, и особенно субкультурах, употребление наркотиков (алкоголя) служит показателем определенного социального статуса (статусное, престижное употребление).

Психология объясняет наркотизм как форму «ухода» от житейских невзгод и конфликтов. В наркомании видят бегство не только от жестоких условий существования, но и от всеобщей стандартизации, регламентации, запрограммированности жизни в современном обществе. Обращение к наркотикам может выполнять и протестные функции.

Специфической особенностью химической зависимости является наличие тесной связи между двумя ее аспектами — клиническим и психосоциальным. Это означает, что поведение, связанное с употреблением наркотиков, нужно одновременно рассматривать и как комплекс социально-психологических проблем, и как следствие прогрессирующих химических изменений в организме. На определенном этапе формирования аддикции (этапе физической зависимости) химические процессы в организме начинают играть ведущую роль в поддержании аддиктивного поведения. Данная особенность побуждает специалистов иметь некоторые знания в области клинических проявлений наркозависимости.

Для синдрома *физической зависимости* характерны следующие клинические признаки:

- непреодолимое желание употреблять психоактивные вещества;
- сниженный контроль над началом, окончанием или общей дозировкой приема;
- употребление с целью смягчить синдром отмены (абстинентный синдром).

Косвенными признаками физической зависимости могут быть: повышение толерантности к наркотику (потребность в более высоких дозах); снижение ситуационного контроля (употребление в непривычных

обстоятельствах); игнорирование других удовольствий ради приема наркотиков; психические расстройства или серьезные социальные проблемы вследствие их употребления. Проявление отдельных форм химической зависимости имеет общие социально-психологические признаки. В основе этой аддикции лежит потребность продолжать прием наркотика с целью достижения чувства комфорта или устранения неприятных ощущений (например, абстинентного синдрома). Влечение к наркотику носит чрезвычайно сильный характер. Подобно раковой опухоли, оно быстро разрушает личность и жизнь больного. При этом наблюдаются снижение успеваемости, отказ от учебы или профессиональной деятельности, конфликты с социальным окружением, проблемы с законом, отход от семьи и друзей, сужение общения до наркоманического круга, изоляция.

Параллельно с социальной деградацией происходит выраженное изменение характера. На фоне озабоченности наркотиком нарастает общая необязательность, формируется амотивационный синдром (утрата прежних интересов). Отрицание становится стилем поведения. Наркозависимый отрицает буквально все: факты употребления, правила, свои поступки, свою ответственность, наличие проблем, наконец, зависимость и необходимость ее лечения. Попытки окружающих помочь зависимому или обесцениваются, или вызывают агрессию. Реальность полностью заменяется фантазиями в форме бесплодных мечтаний, невыполняемых обещаний, лжи, иллюзий. Мир наркозависимых — это мир мифов: «Я могу уколоться только один раз», «Я употребляю, когда хочу», «Можно контролировать дозу», «Я могу без наркотика», «Ломку нельзя пережить», «Другие не употребляют, потому что не знают, что это такое», «Врачи ничего не понимают в этом», «Наркомания неизлечима».

Если первоначально аддиктивная личность старается уйти от решения проблем, то постепенно она вообще теряет способность к действиям. Депрессия, изоляция, беспомощность, проблемы с законом — все это наконец приводит к осознанию серьезности проблемы. К сожалению, осознание нередко наступает слишком поздно.

Одним из наиболее важных является вопрос о мотивации наркозависимого поведения. Среди мотивов первичного употребления можно выделить: атарактические мотивы (достижение психологического комфорта и релаксации); субмиссивные мотивы (стремление к одобрению в группе); гедонистические (получение специфического удовольствия и поднятие настроения); гиперактивация (повышение тонуса и самооценки); псевдокультурные (демонстрация какого-то качества, например взрослого поведения); познавательные (любопытство).

Очень часто люди рассматривают наркотики как часть своей среды и не

умеют противостоять соблазну их употребления. Довольно быстро наступает привыкание к наркотику, и тогда основным побуждающим мотивом становится сама зависимость.

Глава 7

АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

В психологии под агрессией понимают стремление подчинить себе других либо доминировать над ними. По сути, она служит жизненным интересам и выживанию, хотя в ряде случаев ориентирована на удовлетворение агрессивного влечения самого по себе.

Агрессия как психическая реальность имеет конкретные характеристики: направленность, формы проявления, интенсивность. Целью агрессии может быть как собственно причинение страдания или вреда жертве (враждебная агрессия), так и использование агрессии как способа достижения иной цели (инструментальная агрессия). Она бывает направлена на внешние объекты (людей или предметы) или на себя (тело или личность). Особую опасность для общества представляет агрессия, направленная на других людей. Ее называют «асоциальной агрессией» и связывают с «действиями социально деструктивного характера», в результате которых может быть нанесен ущерб другой личности или имуществу. Причем эти акты не обязательно должны быть наказуемы по закону.

Агрессия принимает самые разнообразные формы — явные или латентные. Несмотря на то что термин «агрессия» обычно употребляется для обозначения разрушительных намерений, его распространяют и на некоторые позитивные проявления, порождаемые честолюбием. Подобные действия обозначают как самоутверждение, чтобы подчеркнуть, что они побуждаются невраждебной мотивацией. Эти действия проявляются в форме конкуренции, стремления к достижениям, прони, спортивных состязаниях и т. д.

Наиболее привычны негативные проявления агрессии. Это конфликтность, злословие, давление, принуждение, негативное оценивание, угрозы или применение физической силы. Скрытые формы агрессии выражаются в уходе от контактов, бездействии с целью навредить кому-то, в причинении вреда себе, вплоть до самоубийства.

Внутренними репрезентациями агрессии могут быть идеи, фантазии и аффекты. Например, человек может вынашивать идею насилия над кем-то, расправляться с обидчиком в своих фантазиях или испытывать

сильный аффект.

Агрессия может проявляться через различные аффекты: раздражение, зависть, отвращение, злость, нетерпимость, неистовство, ярость, бешенство и ненависть. *Интенсивность агрессивных аффектов* коррелирует с их психологической функцией. Агрессия может выполнять такие важные для индивида функции, как отстаивание автономии или устранение источника угрозы. Также она служит устранению препятствий на пути к удовлетворению потребностей, разрешению внутренних конфликтов, повышению самооценки. При этом агрессия может частично или полностью не осознаваться человеком, ее проявляющим.

Ненависть — один из наиболее интенсивных и сложных агрессивных аффектов. Важнейшей целью человека, охваченного ненавистью, является уничтожение объекта агрессии. Ненависть, безусловно, может быть и нормальной реакцией ярости, направленной на устранение серьезной опасности. Однако при определенных условиях ненависть и желание мести могут неадекватно усиливаться. Если они становятся стабильной характеристикой установкой, то можно говорить о достижении уровня психопатологии характера.

В более «легких» случаях психопатологии ненависть приобретает форму жестких моральных запретов и агрессивного утверждения собственных идеалов. Ненависть может также быть выражена в страстном желании обладать властью, подчинять или унижать. При более тяжелых формах появляются садистские наклонности — желание заставить объект ненависти страдать, получение удовольствия от этого. В случае крайней формы наблюдается стремление к уничтожению (убийству) или радикальное обесценивание всех и вся. Ненависть может выражаться и в самоубийстве, например когда «Я» идентифицируется с ненавидимым объектом и самоуничтожение становится единственным способом его устранения.

Ведущие признаки агрессивного поведения таковы:

- выраженное стремление к доминированию над людьми и использованию их в своих целях;
- тенденция к разрушению;
- направленность на причинение вреда окружающим людям;
- насилие.

Таким образом, агрессивное поведение личности подразумевает любые действия с выраженным мотивом доминирования, но при этом явную социально негативную оценку имеют, прежде всего, те формы агрессивного поведения, которые нацелены на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного обращения.

Агрессивно-асоциальное поведение непременно включает насилие —

вербальные или физические действия, причиняющие боль. Оно, как правило, протекает на фоне негативных эмоций агрессора (злости, ярости, садистического удовольствия, безразличия) и, в свою очередь, вызывает негативные переживания жертвы (страх, унижение).

Это поведение направляется агрессивными мотивами — разрушить, устранить, использовать, навредить. На когнитивном уровне оно подерживается установками, подтверждающими правильность такого поведения. В качестве таких установок выступают, в частности, предрассудки, мифы, убеждения.

Человеческое насилие принципиально отличается от насилия среди животных. Оно практически лишено биологической целесообразности, активно эксплуатирует человеческие чувства, паразитирует на интеллекте, наконец, оно многократно усиливается использованием оружия. Очевидно, что физическое или сексуальное насилие — самое серьезное проявление и нежелательное следствие агрессивного поведения.

Для обуздания насилия общество вынуждено принимать специальные меры. Наиболее эффективны этнические и конфессиональные традиции и групповые ритуалы (игры, праздники, обряды), позволяющие личности выражать агрессию в социально приемлемых формах.

Огромное значение также имеет наличие в обществе референтных или положительных героев или жизнеутверждающих кумиров.

ВАНДАЛИЗМ

Вандализм — одна из форм разрушительного поведения человека. Большая советская энциклопедия [1971] определяет вандализм как «бессмысленное уничтожение культурных и материальных ценностей». Сходные толкования дают и другие современные отечественные справочники и словари.

Говоря о вандализме, подразумевают разнообразные виды разрушительного поведения: от замусоривания парков и выгаптывания газонов до разгромов магазинов во время массовых беспорядков. Трудность в выработке определения состоит также в том, что индивидуальные, групповые и социальные нормы в понимании того, какие именно разрушения имеют деструктивный для общества характер, не совпадают.

Как констатируют многие исследователи, вандализм — преимущественно мужской феномен. Многочисленные исследования и статистические данные показывают, что большинство актов вандализма совершаются молодыми людьми, не достигшими 25-летнего возраста.

В зависимости от доминирующего мотива разрушения выделяют шесть типов вандализма:

1. *Вандализм как способ приобретения.* Основной мотив разрушения — материальная выгода.
2. *Тактический вандализм.* Разрушение используется как средство для достижения других целей (например, чтобы не допустить снижения цен, уничтожаются целые партии товара).
3. *Идеологический вандализм.* Об идеологическом вандализме говорят, когда разрушитель преследует социальные или политические цели. Объект разрушения имеет ярко выраженный символический смысл. Например, за период с 1917 г. разрушено 25—30 тыс. церквей и соборов, около 500 монастырей, уничтожено не менее 20 млн икон, около 400 тыс. колоколов.
4. *Вандализм как мщение.* Разрушение происходит в ответ на обиду или оскорбление.
5. *Вандализм как игра.* Эта распространенная разновидность детского разрушения рассматривается как возможность поднять статус в группе сверстников.
6. *Злобный вандализм.* Представляет собой акты, вызванные чувствами враждебности, зависти, неприязни к другим людям и удовольствия от причинения вреда.

Источники вандализма различны:

Гнев. Разрушительные действия объясняются чувством досады, переживанием неспособности достигнуть чего-либо и могут быть попыткой справиться со стрессом.

Скука. Причина — желание развлечься. Мотивом выступает поиск новых впечатлений, острых ощущений, связанных с запретностью и опасностью.

Любознательство. Целью разрушения служит познание (желание понять, как работает система, механизм).

Эстетическое переживание. Наблюдение физического процесса разрушения доставляет удовольствие разрушителю.

Экзистенциальная детерминанта. Вандализм может выступать как средство самоутверждения, определения возможности своего влияния на общество, привлечения внимания к себе (яркий пример в истории — поступок Герострата, который сжег храм ради личной славы).

ГРАФФИТИ КАК ФОРМА ВАНДАЛИЗМА

Как граффити обозначают всякую неразрешенную надпись, знак, сделанные любым способом на объектах общественной и частной собственности. Граффити составляют неотъемлемую часть пейзажа современных городов и сел, а также внутренней обстановки общественных зданий. Их можно обнаружить на стенах домов, заборах, скамейках, в транспорте, лифтах, на лестницах, в общественных туалетах, на столбах и даже на памятниках культуры. Они выполнены всевозможными способами — мелом, ручками и карандашами, маркерами, краской, иногда выцарапаны или выбиты. Граффити содержат разнообразные сообщения, ругательства, изречения, рисунки и символы.

В современном мире граффити выступают одной из распространенных форм вандализма и наносят значительный финансовый и социальный ущерб городской среде во многих странах. Граффити относятся к тому типу разрушений, ущерб от которых рассматривается как «неизбежные издержки» и институционализирован (то есть ожидаем), а деятельность по устранению надписей — рутинная обязанность.

Действительно, по сравнению с другими разновидностями вандализма (поджоги, осквернение памятников и др.) и насильственными преступлениями граффити представляют собой мелкие, незначительные, относительно безопасные проявления девиантного поведения человека.

В то же время граффити выполняют и некоторые положительные социальные функции. Настенные рисунки и надписи — разновидность коммуникации, свободной от повседневных общественных ограничений в силу своей анонимности. Они являются способом выражения установок, конфликтов и проблем, большей частью подавляемых и скрытых.

Виды граффити. Настенные рисунки и надписи представляют собой весьма неоднородное явление — от детских каракулей до политических лозунгов, — поэтому уместно привести некоторые классификации. Замечу, что эти классификации нельзя назвать строгими и абсолютными, но все же они помогают выделить различные формы рассматриваемого феномена.

Различают *публичные* и *личные граффити*. К первым относятся городские надписи и рисунки, сделанные, как правило, на внешних сторонах зданий, заборах, деревьях, в метро и представляющие собой чаще всего сообщения о групповой идентичности.

Вторые размещаются внутри зданий. К ним относят граффити на стенах общественных мест, столах, партах и т. п. Эти надписи чаще являются выражением личностных установок, эмоциональных состояний

или внутриличностных конфликтов. Кроме того, в личных граффити в большей степени обнаруживается воздействие социального окружения.

Выделяют три вида граффити. Первый — *содержательные граффити*, то есть надписи, содержащие эксплицитное сообщение разнообразной тематики. Второй — *разрушающие граффити*. Они появляются преимущественно на рекламных плакатах и стенах. Это знаки, нарушающие целостность и изменяющие содержание официального сообщения или образа. К ним относятся подрисованные усы и клыки, раскрашенные глаза, стертые или приписанные буквы и т. п. К третьему виду относятся *специфические надписи*, сделанные в стиле «хип-хоп» и отражающие соответствующую подростково-молодежную субкультуру. Субкультура хип-хоп появилась в начале 1970-х гг. в Нью-Йорке и включает в себя музыку рэп, брейкдансинг и настенную живопись. Впоследствии эта субкультура распространилась не только в США, но и в большинстве европейских стран. Граффити в стиле хип-хоп представляют собой надписи и рисунки, выполненные чаще всего краской с помощью пульверизатора. Наиболее распространенный вид — динамичные росчерки — автографы, украшенные различными символами (крестами, коронами, звездами, стрелами и т. п.). Однако встречаются и целые многоцветные картины большого размера, снабженные текстом.

Каких-либо специальных исследований (ни за рубежом, ни в России), посвященных изучению мотивов этого вида девиантного поведения, не проводилось, но на основании изучения ценностей субкультур рисовальщиков и содержательных классификаций надписей и рисунков можно попытаться выстроить причины, побуждающие к созданию граффити.

Утверждение личностной или групповой идентичности. Граффити порождены желанием оставить след, сообщить о своем существовании, выразить привязанность. Знаки, подчеркивающие идентичность, составляют значительную часть надписей и рисунков; на них приходится 50% от общего количества.

Написание имен популярных исполнителей, спортивных команд и т. п. передает чувство причастности и симпатии, обозначает принадлежность к той или иной группе, приверженность к определенному стилю жизни. Субкультурная символика эмоционально наполнена. Идентифицирующие граффити насыщены чувством гордости и радости. Особенность российских граффити состоит в том, что многие из них выполнены на английском языке. Объясняется это в первую очередь тем, что он является языком молодежной музыкальной субкультуры.

Желание достичь признания и уважения, особенно в пределах субкультуры, реализуется за счет количества, заметности надписей, их долговечности и месторасположения, которое подразумевает высокую степень риска в момент исполнения.

Протест против социальных и культурных норм. Граффити влекут порчу общественно- или частного имущества, что само по себе является нарушением социальных запретов. Многие надписи содержат агрессивные сообщения с употреблением слов и символов, которые в большинстве культур запрещены. Причем граффити представляют собой относительно безопасный для индивида способ заявить о своей оппозиции к социальным институтам.

Стремление обозначить свою непринадлежность к господствующей культуре — важный фактор отбора субкультурных символов. Отбираются символы, максимально противоположные символам общепринятых ценностей. Так, для субкультуры российских хиппи в годы, когда религия подавлялась, были характерны образы, связанные с христианством. По мере утверждения церкви в качестве официально признанного института все большее распространение начали получать знаки «чертовщины». Из этого следует, что значение символа, используемого граффити, не всегда выражает традиционно приписываемые ему установки.

Нигилирование. Многие надписи представляют собой обидное или грубое высказывание в адрес конкретных людей, политических, этнических и других социальных групп, их лидеров, субкультур, социальных институтов. Подобные типы граффити содержат мотивы доминирования, соперничества и символического насилия.

Мотивы творчества. Некоторые граффити по стилю весьма изощренные. Встречаются целые картины. Усложненность стиля представляет собой не только средство для достижения славы, но и самоцель. Многие рисовальщики считают себя художниками, придающими унылой и безликой городской среде красивый вид. Подготовка к раскрашиванию включает в себя долгие тренировки и упражнения по совершенствованию умений.

Сексуальные мотивы. Надписи и рисунки часто отражают сексуальные желания. Иногда граффити служат средством коммуникации, когда они расположены в определенных местах (например, в туалетах). Кроме того, познание сексуальности — важный мотив юношеской граффити.

Развлекательные мотивы. Практически во всех эмпирических исследованиях граффити фигурирует категория «разное». В «разное» включают каракули, отдельные слова, которые нельзя отнести ни к

одной из содержательных категорий. По-видимому, рисование является частью игры и само по себе доставляет удовольствие.

Таким образом, вандализм в целом и граффити как один из видов вандализма рассматриваются как разновидность подростково-молодежной девиантности и делинквентности.

СОЦИАЛЬНОЕ АУТСАЙДЕРСТВО

Одной из тех проблем, которые относятся к ряду повторяющихся из поколения в поколение, при любом общественном строе, в любой культуре, является проблема социального аутсайдерства. Социальные аутсайдеры — это люди, которые в силу ряда объективных и субъективных причин не смогли найти достойного места в обществе и оказались в самых низших его слоях. Речь идет о тех, кто не сумел состояться в жизни, или, как их еще принято называть на Западе, о «проигравших». Бродяжничество — одна из крайних форм аутсайдерства. По Р. Мертону, это разновидность ретритистского поведения, которое выступает, как отмечалось ранее, результатом двойного конфликта — неудач в стремлении достичь цели законными средствами и неспособности прибегнуть к незаконным способам вследствие внутреннего запрета. Бродяжничество можно характеризовать как отклоняющееся поведение. Общество как система объективно заинтересовано в том, чтобы каждый человек выполнял общественно значимые функции, то есть способствовал социальному прогрессу. Существование на нетрудовые доходы представляет собой социальный паразитизм.

Само слово «бомж» вначале существовало как аббревиатура «без определенного места жительства». Впервые оно появилось в милицеских протоколах, а затем перешло в разговорный язык и сейчас зачастую обозначает просто опустившегося человека. Это не совсем верно, ибо отсутствие определенного места жительства не всегда связано с деградацией личности. Не имеют жилья беженцы и вынужденные мигранты; фактически бездомными являются все проживающие в общежитиях; люди, уехавшие на заработки и не сумевшие там определиться, — словом, все, кто по разным причинам имеет временное жилье. Следует различать бездомность и бродяжничество. С другой стороны, многие опустившиеся люди, которые живут попрошайничеством и случайными заработками, имеют жилье и прописку. В специальной литературе и в жизни их определяют как «лица без определенных занятий» (БОЗ).

В нашей стране можно выделить группы лиц, занимающихся попрошайничеством: бродяги, для которых оно является одним из источников существования; престарелые и инвалиды, которым не хватает пенсии на лекарства, оплату жилья; тех, кто берется их обслуживать, и т. д.; профессиональные нищие, для которых это довольно доходный бизнес.

Поэтому, как правило, «доходные» места (церкви, базары, подземные переходы, оживленные улицы) находятся под контролем преступных группировок.

Таким образом, можно выделить две группы причин бродяжничества: 1) *объективные*, 2) *субъективные*. Помимо общих причин девиантного поведения к числу объективных можно отнести следующие: жилищную проблему; ухудшение социально-экономической и политической ситуации в государствах — бывших республиках СССР. Поток бомжей в Россию объясняется также тем, что в сопредельных государствах бродяжничество и попрошайничество еще считаются противоправными деяниями, в отличие от России.

К числу объективных причин следует также отнести и стихийные бедствия, ухудшение экологической ситуации в ряде регионов страны. Однако объективные причины далеко не всегда толкают человека на путь бродяжничества.

Субъективные причины обусловлены психологическими особенностями личности, жизненными установками, микросоциальной ситуацией. В зависимости от субъективных причин можно выделить следующие группы бомжей:

- люди, для которых бродяжничество является формой уклонения от уголовной ответственности;
- граждане, принципиально не желающие работать (это наиболее многочисленная группа);
- лица, обладающие завышенными требованиями к средствам существования, которым не хватает любого заработка (шабашники, старатели и т. д.);
- люди, ставшие бродягами вследствие неурядиц в семье или на работе;
 - жертвы социальной пропаганды и собственной романтики;
 - люди с отклонениями в психике.

ДЕЛИНКВЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Проблема противоправного поведения является центральной в большинстве социальных наук, поскольку общественный порядок играет важную роль в развитии как государства в целом, так и каждого гражданина в отдельности.

В отношении противоправного поведения используются различные подходы и понятийный аппарат. В психологической литературе его чаще всего обозначают как «*делинквентное поведение*» (от лат. «проступок, провинность»). Под этим термином мы будем понимать противоправное поведение личности — *действия конкретной личности, отклоняющиеся от установленных в данном обществе и в данное время законов, угрожающие благополучию других людей или социальному порядку и уголовно наказуемые в крайних своих проявлениях*. Личность, проявляющая противозаконное поведение, квалифицируется как *делинквентная личность (делинквент)*, а сами действия — *деликтами*. Криминальное поведение представляет собой утрированную форму делинквентного поведения вообще.

В социально-психологической литературе понятие делинквентности скорее связывается с противоправным поведением вообще, то есть с поведением, отклоняющимся от любых правовых норм. Такое поведение в принципе носит противообщественный характер. Оно может иметь

форму «мелких» нарушений, не достигающих уровня преступления — *асоциального поведения*, а также форму собственно преступных действий, карающихся в соответствии с Уголовным кодексом, — *криминального, антисоциального поведения*.

Приведенные виды делинквентного поведения можно рассматривать и как этапы формирования противозаконного поведения, и как относительно независимые его проявления. Далее под делинквентным поведением мы будем понимать любые противоправные действия. При этом термины «*антиобщественные*», «*противозаконные*», «*противоправные*» будут использованы как синонимы основного понятия.

Многообразие законов порождает большое количество подвидов противоправного поведения. Проблема *классификации различных форм делинквентного поведения* носит междисциплинарный характер.

В социально-правовом подходе используется деление противоправных действий на насильственные и ненасильственные или корыстные.

Для решения таких вопросов, как определение степени выраженности делинквентности и меры воздействия на личность, большое значение также имеет *систематизация типов правонарушителей*. В частности,

среди подростков, совершивших правонарушения, выделяют следующие три типа:

- 1) последовательно-криминогенный, для которого криминогенный «вклад» личности в преступное поведение при взаимодействии с социальной средой является решающим, а преступление вытекает из привычного стиля поведения, обуславливается специфическими взглядами, установками и ценностями субъекта;
- 2) ситуативно-криминогенный, который имеют в виду, когда нарушение моральных норм, правонарушение непроступного характера и само преступление в значительной степени обусловлены неблагоприятной ситуацией (преступное поведение при этом может не соответствовать планам субъекта, быть, с его точки зрения, эксцессом; такие подростки часто совершают преступления в группе в состоянии алкогольного опьянения, не являясь инициаторами правонарушения);
- 3) ситуативный тип, имеющий незначительную выраженность негативного поведения, испытывающий решающее влияние ситуации, возникающей не по вине индивидуума (стиль жизни таких подростков характеризуется борьбой положительных и отрицательных влияний).

Делинквентное поведение как форма девиантного поведения личности имеет ряд особенностей:

- *во-первых*, в ряде случаев это один из наиболее сложных видов отклоняющегося поведения личности. Круг деяний, признаваемых преступными, различен для разных государств в разное время. Сами законы неоднозначны, и в силу их несовершенства большая часть взрослого населения может быть подведена под категорию «преступников», в частности, по таким статьям, как уклонение от уплаты налогов или причинение кому-либо физической боли;
- *во-вторых*, делинквентное поведение регулируется преимущественно правовыми нормами — законами, нормативными актами, дисциплинарными правилами;
- *в-третьих*, противоправное поведение признается одной из наиболее опасных форм девиаций, поскольку угрожает самим основам социального устройства;
- *в-четвертых*, такое поведение личности активно осуждается и наказывается в любом обществе. Основной функцией любого государства является создание законов и осуществление контроля над их исполнением. Поэтому, в отличие от иных видов девиаций, делинквентное поведение регулируется специальными

социальными институтами: судами, следственными органами, местами лишения свободы и др. Наконец, важно то, что противоправное поведение по своей сути означает наличие актуального конфликта между личностью и обществом — между индивидуальными стремлениями и социальными требованиями, представленными в законах.

Мотивация как следования законам, так и их нарушения может быть самой разнообразной. Индивидуальными мотивами, побуждающими к противоправным действиям, могут быть:

- стремление немедленно получить удовольствие и стремление к комфорту;
- стремление самоутвердиться или достичь высокого социального статуса;
- оппозиционное поведение (внутреннее стремление нарушать запреты);
- поведенческие стереотипы, например, как результат пребывания в криминальной среде;
- агрессия и садистические наклонности;
- потребность чувствовать принадлежность к группе и получать ее одобрение;
- скука, стремление к риску и острым ощущениям;
- фрустрация или необходимость вынужденной защиты;
- альтруизм (правонарушение, совершаемое ради других людей или высокой цели).

АНТИСОЦИАЛЬНАЯ ЛИЧНОСТЬ

В зарубежной психологической и медицинской литературе для описания делинквентного поведения взрослых людей (от 18 лет) широко используются термины «антисоциальная», «социопатическая» «психопатическая» личность. Данные понятия не тождественны привычному для нас понятию «криминальная личность». *Антисоциальная личность представляет собой психологический тип, описанный через глубинные психологические механизмы функционирования личности.*

Н. Мак-Вильямс описывает такой тип личности через выраженную потребность ощущать власть над другими. Это может проявляться как стремление влиять на людей, манипулировать ими, «подняться» над ними. Уровень социальной адаптации при этом может быть различным. Человек с подобной организацией не обязательно совершает пре-

ступления, но его жизнь в целом определяется специфической мотивацией. Так, представители некоторых профессий — педагоги, судьи, руководители, хирурги — в большей степени, чем другие, проявляют склонность к давлению и контролю, сочетая при этом свои личные интересы с интересами общества.

Личности, ставшие на путь нарушения закона, могут быть достаточно точно описаны с точки зрения данного психологического диагноза. Интересно, что если социопатической личности удалось избежать тюрьмы или саморазрушения, то она имеет тенденцию «выгорать» к среднему возрасту (40 лет).

Социопатические люди открыто хвастаются своими победами, махинациями или обманами, если думают, что на слушателя произведет впечатление их сила. Служители закона не перестают удивляться тому, как легко преступники сознаются в убийствах и спокойно рассказывают об их ужасных подробностях, скрывая при этом меньшие проступки или то, что, по их мнению, может быть расценено как признаки слабости.

Исследователи проблем девиантности отмечают психологическую неоднородность самой группы «антисоциальная личность» и предлагают выделять в ней несколько диагностических подгрупп.

1. Собственно антисоциальное расстройство личности характеризуется, прежде всего, тяжелой патологией Супер-эго: неспособностью к ощущению вины и раскаяния; неспособностью эмоционально привязываться (даже к животным); отношениями, основанными на эксплуатации людей; лживостью и неискренностью; слабостью суждений и неспособностью учиться на жизненном опыте; неспособностью следовать жизненному плану. Антисоциальное поведение в одних случаях может иметь активно-агрессивную форму (злобно-садистическую), в других — пассивно-паразитическую (эксплуатирующую).

2. Если собственно антисоциальное расстройство не диагностировано, может иметь место так называемый «злокачественный нарциссизм», который проявляется в типичном нарциссическом расстройстве личности (грандиозности, превосходстве «Я»), в характерологически укорененной агрессии (в садизме по отношению к другим или направленном на себя), в параноидальных тенденциях и убежденности в собственной правоте. В отличие от антисоциальной личности как таковой, при злокачественном нарциссизме сохраняется потенциал привязанности и участия к другим людям или ощущение вины. Такие люди могут согласиться с наличием у других моральных убеждений, реалистично относиться к своему прошлому и планировать будущее.

3. Антисоциальное поведение (в основном пассивно-паразити-

ческого типа) может встречаться у лиц, склонных к нарциссизму.

4. Антисоциальное поведение при других, ненарциссических расстройствах личности (инфантильное, истероидное и др.).

5. В случае невротического расстройства личности антисоциальное поведение происходит из бессознательного чувства вины, что нередко может выглядеть как личная драма (например, человек ворует мелкие предметы на работе, боясь разоблачения и увольнения).

6. Антисоциальное поведение можно рассматривать и как часть симптоматического невроза (подростковое бунтарство, нарушения адаптации, влияние окружения, облегчающего перевод психических конфликтов в антисоциальное поведение).

7. Наконец, это могут быть диссоциальные реакции — некритичная адаптация к социальной подгруппе с антисоциальным поведением.

Таким образом, при всем многообразии феноменологии антисоциального поведения мы можем наблюдать некоторые общие закономерности в этиологии и функционировании личности с делинквентным поведением.

Следует отметить, что в настоящее время преступность в России представляет одну из наиболее болезненных общественных проблем. К 1996—1998 гг. уровень преступности в нашей стране достиг рекордно высокого рубежа (2,5—3 млн преступлений в год), хотя и стабилизировался на этих печально-рекордных цифрах, возможно достигнув так называемого уровня насыщения преступности.

СУИЦИДНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Самоубийство, суицид (*лат.* — «себя убивать») — это умышленное лишение себя жизни. Суицидное поведение — осознанные действия, направляемые представлениями о лишении себя жизни. В структуре рассматриваемого поведения выделяют:

- собственно суицидальные действия;
- суицидальные проявления (мысли, намерения, чувства, высказывания, намеки).

Таким образом, суицидальное поведение реализуется одновременно во внутреннем и внешнем планах.

Суицидальные действия включают суицидальную попытку и завершенный суицид. *Суицидальная попытка* — это целенаправленное оперирование средствами лишения себя жизни, не закончившееся смертью. Попытка может быть обратимой и необратимой, направленной

на лишение себя жизни или на другие цели. *Завершенный суицид* — действия, завершённые летальным исходом.

Суицидальные проявления включают в себя суицидальные мысли, представления, переживания, а также суицидальные тенденции, среди которых можно выделить замыслы и намерения. *Пассивные суицидальные мысли* характеризуются представлениями, фантазиями на тему своей смерти, но не на тему лишения себя жизни как самопроизвольного действия («хорошо бы умереть», «заснуть и не проснуться» и т. п.). *Суицидальные замыслы* — это более активная форма проявления суицидальности, то есть тенденция к самоубийству, глубина которой нарастает по мере разработки плана и его реализации: продумываются способы, время и место самоубийства. *Суицидальные намерения* предполагают присоединение к замыслу решения волевого компонента, побуждающего к непосредственному переходу во внешнее поведение.

Период от возникновения суицидальных мыслей до попыток их реализации называется пресуицидом, длительность которого может исчисляться минутами (острый пресуицид) или месяцами (хронический пресуицид).

Суициды можно разделить на три основные группы; 1) истинные; 2) демонстративные; 3) скрытые.

Истинный суицид направляется желанием умереть, не бывает спонтанным, хотя иногда и выглядит довольно неожиданным. Такому суициду всегда предшествуют угнетённое настроение или просто мысли об уходе из жизни, которых окружающие могут не замечать. Другие особенности истинного суицида — размышления и переживания по поводу смысла жизни.

Демонстративный суицид не связан с желанием умереть, а является способом обратить внимание на свои проблемы, призвать на помощь, вести диалог. Это может быть и попытка своеобразного шантажа. Смертельный исход в данном случае может быть следствием роковой случайности.

Скрытый суицид — вид суицидального поведения, не отвечающий признакам суицида в строгом смысле этого понятия, но имеющий ту же направленность и результат. Это действия, сопровождающиеся высокой вероятностью летального исхода. В большей степени это поведение нацелено на риск, на игру со смертью, чем на уход из жизни. Такие люди выбирают не открытый уход из жизни «по собственному желанию», а так называемое «*суицидально обусловленное поведение*». Это и рискованная езда на автомобиле, и занятия экстремальными видами спорта или опасным бизнесом, и добровольные поездки в «горячие

точки», и употребление сильных наркотиков.

Кроме того, выделяются следующие *группы риска*: молодежь, пожилые люди, сексуальные меньшинства, военнослужащие, ветераны локальных военных конфликтов, представители некоторых профессий, например врачи.

Выделяют шесть типов непатологических реакций у взрослых людей с суицидальным поведением:

- 1) эмоциональный дисбаланс (наличие негативных аффектов);
- 2) пессимизм (все плохо, ситуация не имеет выхода, в будущем нет ничего хорошего);
- 3) отрицательный баланс (рациональное сверхкритичное «подведение жизненных итогов»);
- 4) демобилизация (отказ от контактов и деятельности из-за чувства одиночества и отверженности);
- 5) оппозиция (агрессивная позиция с обвинениями в адрес окружающих, переходящая в аутоагрессивную, чаще демонстративную);
- 6) дезорганизация (состояние тревоги с выраженными соматовегетативными нарушениями).

В ряде исследований подчеркивается тесная связь между суицидом и любовным влечением. Смерть в этом случае может иметь особый смысл для любящего человека — возможность воссоединиться с любимым после смерти или обрести ту любовь, на которую он тщетно надеялся при жизни. При страстной влюбленности суицидальное поведение может являться попыткой восстановить утраченный контроль над собой или снять невыносимое напряжение.

Анализируя чувства, стоящие за суицидальными действиями, сунцидологи выделили четыре основные причины самоубийства:

- 1) *изоляция* — чувство, что тебя никто не понимает, тобой никто не интересуется;
- 2) *беспомощность* — ощущение, что ты не можешь контролировать события, происходящие в твоей жизни;
- 3) *безнадежность*, когда будущее не предвещает ничего хорошего;
- 4) *чувство собственной незначимости* — уязвленное чувство собственного достоинства; низкая самооценка, переживание некомпетентности, стыд за себя.

Проблема самоубийства — это междисциплинарная проблема, включающая в себя философские, социальные, социологические, юридические, религиозные, медицинские и прочие аспекты. Однако проблема суицидальных актов, их ближайшая непосредственная причина —

это проблемы, прежде всего психологические и социально-психологические.

По мнению исследователей, суицид (самоубийство) является результатом социально-психологической дезадаптации личности, когда человек не видит для себя возможности дальнейшего существования в еложившихся условиях. Можно назвать множество причин возникновения такой ситуации. Э. Дюркгейм, автор первого фундаментального социологического труда, посвященного самоубийствам (1897), выделял следующие причины: *эгоистические* (как результат недостаточной интеграции в общество, ослабления связей между индивидом и обществом); *альтруистические* (ради действительного или мнимого блага других); *анемические* (в кризисном обществе, находящемся в состоянии анемии, когда старые нормы не действуют, новые отсутствуют или не усвоены населением, существует конфликт норм, «нормативный вакуум» и т. п.).

В подавляющем большинстве работ, посвященных проблеме самоубийства, подчеркивается, что причиной самоубийства является дезадаптация личности. Социальная природа самоубийства подчеркивалась еще в работах середины XIX в. Дюркгейм справедливо отмечал, что самоубийство есть продукт известного состояния всего общества [Дюркгейм, 1966]. Для каждого конкретного общества динамика количества и уровня самоубийств зависит от экономических, политических, социальных изменений, что свидетельствует о социальной природе этого феномена. В мире животных суицид либо не наблюдается вовсе, либо ограничивается редкими нетипичными актами, носящими не осознанный, а инстинктивный характер (так, можно весьма условно расценивать как самоубийство самопожертвование самки ради спасения детенышей). Неслучайно Ж.-П. Сартр усматривал отличие человека от животного в том, что человек может покончить с жизнью самоубийством.

Самоубийства были распространены и уже институционализированы в Древнем Китае и Древней Индии (обязательность самосожжения вдов — сати), в Древней Греции и Древнем Риме.

Самоубийство как социальное явление, порожденное обществом, обусловлено и социально-психологическими причинами.

В дореволюционной России, по данным статистики, уровень самоубийств был одним из самых высоких в мире, особенно среди учащихся. С подобным социальным явлением Россия встречалась еще в начале XX в.: после революционного подъема 1905—1907 гг. последовала полоса репрессий, сопровождавшихся «эпидемией самоубийств» (термин того времени) в молодежной среде. Была установлена закономерность,

согласно которой наибольший рост суицидального поведения приходился на годы, когда «общее возбуждение утихает, когда наступает разочарование, когда приходится оценивать утраты» ГБехтерев В. М., 1912].

Важной психологической причиной, вызывающей суицидальные настроения, стала атмосфера гражданской апатии. По наблюдению В. М. Бехтерева, господствовало общее пессимистическое настроение умов. Оно усугублялось распространением психологии потребительства. Многие молодые люди, подчеркнул он, потеряли жизненные ориентиры, идеалы, веру, постоянно испытывая гнетущее чувство одиночества.

Интересны динамика и изменчивость статистики самоубийств в России за последние годы. По данным Управления статистики населения Госкомстата РФ, свыше 80% самоубийств приходится на долю мужчин. Причем лишь 20% из них уходят из жизни в пенсионном возрасте. Пенсионеры-самоубийцы составляют почти половину. Как ни странно, но из бывших советских республик по уровню самоубийств у мужчин к нам ближе всех страны Балтии. А в целом процент самоубийств среди мужчин в России в 3—4 раза выше, чем в Японии и США [АиФ. № 44.1997].

Важной детерминантой суицидального поведения является наличие конфликтной ситуации. Сходные по своим объективным признакам конфликтные обстоятельства (семейные ссоры или развод, нанесенные оскорбления или профессиональные неудачи и т. п.), даже если они затрагивают наиболее значимые сферы личности, то есть имеют характер психотравмы, не определяют однозначно тактику поведения человека. У каждого человека существуют свои способы реагирования на создавшуюся конфликтную ситуацию:

- вступление в активную борьбу с жизненными обстоятельствами;
- вызывание о помощи;
- попытка избежать угрожающих моментов;
- склонность винить в случившемся самого себя;
- восприятие ситуации как удар судьбы.

При анализе суицидального поведения необходимо определить направленность конфликта личности. В зависимости от направленности этого конфликта выделяют следующие формы суицидального поведения: 1) протест; 2) призыв; 3) избегание (наказания, страдания); 4) самонаказание; 5) отказ.

Протестные формы суицидального поведения встречаются достаточно часто у лиц с завышенной самооценкой, имеющих активные и

даже агрессивные жизненные позиции. Нередко протестные формы суицидального поведения наблюдаются у подростков, склонных трансформировать гетероагрессию в аутоагрессию.

При второй форме суицидального поведения личность активизируется с целью изменения ситуации, но при этом позиция личности менее активна, чем при протестной форме.

При третьей форме суицидального поведения суть конфликта — в наличии угрозы личностному или биологическому существованию. Смысл суицида заключается в избегании непереносимой угрозы путем самоустранения от нее.

Самонаказание можно определить как протест во внутреннем плане личности. Если при протестной форме направленность конфликта идет вовне, то при самонаказании конфликт направлен внутрь, на себя.

В отличие от предыдущих четырех форм суицидального поведения, при отказе заметного расхождения между целью и мотивом не наблюдается. Иначе говоря, мотивом является отказ от существования, а целью — лишение себя жизни.

В генезисе суицида необходимо учитывать роль семьи — ближайшего социального окружения. Характер семейных взаимоотношений между супругами, родителями и детьми имеет исключительное значение в развитии социально-психологической адаптации личности. Неблагоприятный микросоциальный климат в семье может усилить и даже спровоцировать суицидальное поведение.

Суицидологи выделяют определенные социально-психологические типы семей, в которых создается потенциальная опасность самоубийства их членов. К ним относятся:

1. *Дезинтегрированная семья*, характерными особенностями которой являются обособленность ее членов, формальность отношений, отсутствие эмоциональных связей между ними. Особенно опасная ситуация может сложиться в частично дезинтегрированной семье, в которой кто-то оказался в одиночестве перед объединившимися против него родственниками.

2. *Суперинтегрированная семья*, где нарушается чувство личной автономности ее членов, которые настолько «вжались» друг в друга, что не мыслят жить врозь, отдельно. В такой семье смерть одного обнажает абсолютную беспомощность другого.

3. *Дисгармоничная семья*, характеризующаяся рассогласованием целей, потребностей ее членов, отсутствием взаимной ориентации на общность и согласие, нежеланием поступиться собственными интересами и привычками. В таких семьях лидирующий член семьи постоянно

навязывает остальным свои привычки, требует изменить поведение, стремится заставить всех членов семьи вести себя в соответствии с неприемлемыми для них ценностными ориентациями.

4. *Закрытая самодостаточная семья*, для членов которой семья является основной сферой приложения сил, единственным смыслом жизни; все остальное: работа, внесемейные отношения и пр. — рассматривается лишь как средство для поддержания и обеспечения семейного благополучия. Какой-либо кризис в главной сфере жизнедеятельности — семье — грозит обернуться для ее членов суицидоопасной ситуацией.

5. *Консервативная семья*, основной особенностью которой является неспособность адаптироваться к изменчивым внешним условиям. Если один из членов такой семьи оказывается вовлеченным в конфликт, развернувшийся вне семьи, другие члены семьи в силу своих консервативных установок не могут прийти ему на помощь и дистанцируются от конфликта или принимают сторону противника. Подобная ситуация может восприниматься как предательство и привести к самоубийству.

Суммируя данные, полученные различными авторами, предлагаем следующий психологический портрет суицидента. Для него характерны как заниженная самооценка, так и высокая потребность в самореализации. Это сензитивный, эмпатичный человек со сниженной способностью переносить боль. Его отличают высокая тревожность, пессимизм и тенденция к самообвинению. Также отмечается тенденция ухода от решения жизненных проблем. Стоит подчеркнуть, что приведенный портрет отличается от характеристик делинквентной личности, рассмотренной выше.

Раздел III

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Глава 8

СОЦИАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ КАК УСЛОВИЕ КОНФЛИКТА

СПЕЦИФИКА СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

Социальная напряженность — это особое состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности. Это состояние свойственно конфликту и сопровождает его. Масштабы социальной напряженности большей частью сопоставимы с масштабами конфликта и порождаются ими. Можно вести речь о напряженности межличностной, межгрупповой, межнациональной или о глобальной напряженности в обществе.

Социальная напряженность представляет собой эмоциональное состояние в группе или обществе в целом, вызванное давлением со стороны природной или социальной среды, продолжающееся, как правило, в течение более или менее длительного времени. Напряженность может быть вызвана отнюдь не только стремлением достичь какой-либо цели, но и разного рода ошибками или некомпетентностью лидеров.

Иная, но не менее разнообразная мотивация групповых конфликтов: экономические трудности, политические симпатии и антипатии, стремление к лидерству, национальная гордость и многое другое. Столь же многообразны мотивы поведения государств на международной арене. Поистине мотивы конфликтов способны отразить всю сложность современной жизни.

Однако мотивы поведения индивидов и социальных общностей не являются глубинными причинами конфликтов: ведь сами эти мотивы требуют объяснения. Человек реагирует на изменения внешней ситуации, изменяясь сам; в свою очередь, психологические факторы воздействуют на ход экономических и политических процессов, общественное сознание реализуется и преломляется через разум, чувства, потребности, мотивы, интересы, а отсюда мнения, позиции, поступки, действия конкретных людей. При этом именно в разнообразных формах индивидуального выражения общественного сознания, фиксируемого на

эмпирическом уровне и обобщаемого как позиции и поведение групп и общностей, и проявляются в наиболее явном и остром виде противоречия духовной сферы, сказываются противоречия бытия.

В целом масштабная конфликтная ситуация, как правило, свидетельствует о протекании в обществе социально-дезорганизационных процессов, о кратковременной или длительной, более или менее глубокой, иногда необратимой дезинтеграции важнейших общественных структур, обеспечивающих стабильность данного общества или территориальной общности.

Польский социолог Я. Щепаньский [1969] отмечал, что дезорганизация — это совокупность социальных процессов, приводящих к тому, что в рамках определенной общности действия, отклоняющиеся от нормы и оцениваемые негативно, превышают допустимый предел, угрожая установленному течению процессов коллективной жизни. Она заключается в дезинтеграции институтов, не выполняющих задач, для которых они созданы, ослаблении механизмов формального и неформального контроля, неустойчивости критериев оценок, появлении образцов поведения, противоречащих образцам, признанным недопустимыми.

Состояние дезорганизации, по Щепаньскому, характеризуется следующим:

- распространением алкоголизма и наркомании во все возрастающих размерах, угрожающих нормальному функционированию общности;
- распространением форм сексуального поведения, признанных нежелательными;
- повышением уровня преступности всех видов;
- возрастанием числа нервных потрясений, психологических заболеваний.

Могут быть и другие симптомы дезорганизации, например политические волнения. Социально-статистические показатели вышеперечисленных явлений, взятые в динамике, могут рассматриваться и в качестве индикаторов конфликтной ситуации в обществе.

Если обобщить эти соображения, то можно еще раз сказать, что в конечном счете конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социальных противоречий.

Исследование социальных противоречий предполагает изучение сложного и подвижного взаимодействия противоположных сторон, перехода их друг в друга, взаимопроникновения противоположностей,

анализа противоречий в их исторической связи и необходимости, исторически определенном содержании, раскрытие многообразия действительных и возможных форм, в которых противоречия могут двигаться, созреть и разрешаться.

Противоречия общества — специфическое отражение его сущности, его решающей движущей силой. Каждое противоречие специфическим образом проявляется в контексте всей системы противоречий и требует адекватного разрешения. Так, например, ключ к разрешению определенных противоречий в области экономики может лежать не в экономической, а в политической или идеологической сфере, и наоборот.

Возникновение конфликта органично связано с появлением и развитием противоречий. Назревание и развертывание конфликта отражает кульминационный этап борьбы реальных противоположностей. Разрешение же конфликта ведет к разрушению данного противоречивого единства с одновременным возникновением нового качества.

Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, модифицирующейся (укрепляющейся или разрушающейся) под воздействием конфликта.

Социология конфликта базируется на том, что конфликт есть нормальное явление общественной жизни. Не стоит вводить людей в заблуждение с помощью мифа о всеобщей гармонии интересов. Общество достигнет более эффективных результатов в своих действиях, если не будет закрывать глаза на конфликты, а будет следовать определенным правилам регулирования конфликтов. Смысл этих правил в современном мире состоит в том, чтобы: не допускать насилия как способа разрешения конфликтов; найти средства выхода из тупиковых ситуаций в тех случаях, когда насильственные действия все же совершились и стали средством улабления конфликтов; добиваться взаимопонимания между сторонами, противостоящими друг другу в конфликте.

Поскольку всякая организация есть своего рода объединение людей для совместной деятельности, в развитии их внутренних отношений наблюдаются определенные общие черты или признаки, понимание которых чрезвычайно важно. Одна из таких общих черт состоит в том, что всякая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, она не может существовать без определенной

напряженности и без столкновений между позициями, представленными в ней, между группировками людей.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия, обусловленное наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В таком случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолевать разногласия, вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликта его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений — и именно в этом заключается позитивный смысл конфликта.

В зависимости от возможного исхода конфликты подразделяются на *чистые* и *смешанные*. Первые характеризуются тем, что в них нет места для соглашения, даже для возможного согласия. Вторые могут разрешиться таким образом, что обе стороны окажутся в выигрыше. Может быть, выигрыш этот будет распределяться неравномерно, но лучше иметь небольшое улучшение своих позиций, чем потерять все.

Наиболее общие предпосылки напряженности — это устойчивая и длительная время неразрешаемая ситуация рассогласования между потребностями, интересами, социальными ожиданиями всей массы или значительной части населения и мерой их фактического удовлетворения, приводящая к накоплению недовольства, усилению агрессивности отдельных групп и категорий людей, нарастанию психической усталости и раздражительности большинства. Другими словами, речь идет о конфликтной ситуации, отражающейся в психологии населения.

Можно утверждать, что социальная напряженность возникает в обществе (территориальной общности), как минимум, двояким образом. Во-первых, если большинство людей вначале смутно ощущает, а затем по мере развития событий осознает, что удовлетворение их социальных, экономических, политических, национальных, культурных или каких-либо иных жизненно важных потребностей, интересов и прав находится под угрозой или даже становится невозможным. И во-вторых, когда какая-то, первоначально сравнительно небольшая часть людей не может удовлетворить свои потребности и реализовать свои интересы в существующих в обществе условиях и поэтому, независимо от того, по каким причинам и чем конкретно была вызвана такая ситуация, вступает

в борьбу против действительных и мнимых препятствии или надуманного ущемления своих прав, распространяя в обществе настроения неудовлетворенности, страха, пессимизма и т. д. И в том и в другом вариантах социальная напряженность возникает, если назревший кризис своевременно не выявляется, а конфликтное противостояние никак не разрешается, если наблюдается, так сказать, патовая ситуация. Таким образом, социальная напряженность — это одновременно сторона и индикатор социального кризиса и сопутствующих ему всевозможных конфликтов.

ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ НА ПОВЕДЕНИЕ

И все же не так просто отнести напряженность к чисто негативным явлениям.

Прежде всего, социальная напряженность — необходимый, хотя и не постоянный, элемент существования любого сообщества. Человек переживает ее как стресс, адаптируется к нему, «осваивает» это состояние, оно становится необходимой частью его общественной культуры. Напряженность в тех или иных формах и аспектах сопутствует людям всю жизнь, охраняя общество от деструкции.

Существует так называемая конструктивная напряженность, выполняющая функцию преодоления социокультурных противоречий. Вектор этой напряженности направлен против дезорганизации, энтропийных процессов. Действительно, социальная напряженность может мобилизовать массы, усилить позитивные процессы (например, экологическое движение).

Социальная напряженность как феномен, проявляющийся прежде всего на социально-психологическом и поведенческом уровнях, характеризуется следующим.

Первое: распространением настроений неудовлетворенности существующей ситуацией в той или иной жизненно важной сфере общественной жизни. В начале 1990-х гг. социальная напряженность отражала, прежде всего, недовольство стремительным ростом цен, инфляцией, оскудением потребительского рынка, отсутствием личной безопасности, загрязнением окружающей среды.

Второе: тем, что под влиянием вышеперечисленных настроений утра-

чивается доверие к властям, снижается авторитет власти и власть авторитета, появляется ощущение опасности, широкое хождение приобретают пессимистические оценки будущего, всевозможные слухи. В обществе в целом, как и в отдельной территориальной общности, возникает атмосфера массового психического беспокойства, эмоционального возбуждения.

Третье: на поведенческом уровне социальная напряженность проявляется как в стихийных массовых действиях (в ажиотажном спросе, скупке товаров и продуктов питания с целью создания страховых запасов «на черный день» и т. д.), так и в различных конфликтах, митингах, демонстрациях, забастовках и иных формах гражданского неповиновения и протеста, а также в вынужденной и добровольной миграции в другие регионы и за границу.

Социальная напряженность нередко непосредственно связана с ростом активности различных общественно-политических формирований в борьбе за влияние в массах и за власть, с деятельностью разного рода экстремистских групп, в том числе националистического толка, с активизацией преступных элементов и т. д. Этот вид напряженности носит заметно выраженный региональный характер.

В состав системы показателей социальной напряженности непременно входят признаки, характеризующие сферу субъективного: мнения людей по отношению к тем или иным событиям, действиям, их оценки меры удовлетворения своих жизненно важных потребностей, ожиданий, решения проблем, затрагивающих общие интересы, доверие к правительству и руководителям более низких рангов; оценки соблюдения прав человека, состояния охраны общественного порядка и личной безопасности граждан, экологической ситуации, состояния межнациональных отношений, возможности возникновения конфликта, вероятного поведения в прожективных ситуациях, альтернатив развития событий в ближайшем будущем и т. д. Обязательно должны учитываться и коррелирующие с вышеназванными показатели состояния сферы общественного

бытия, условий жизни людей. Из множества последних нужно выделить данные о *фактах* наличия, *частоте* и *масштабах* самих конфликтов, *митингах*, *демонстрациях* и других акциях подобного рода — массовых социально активных действиях, миграционных и эмиграционных потоках, динамике цен, товарооборота и покупательной способности различных категорий населения, структуре и динамике преступности, данные медицинской и другой статистики.

Поскольку полностью удовлетворить, насытить человеческие потребности невозможно, то, естественно, существует определенная «фоновая» неудовлетворенность — напряженность. Однако она не должно превышать порог социальной напряженности, выше которого она приобретает взрывоопасный характер, то есть становится своеобразной гремучей смесью, способной взорваться при наличии соответствующих социальных детонаторов. Нарастание социальной напряженности надо обнаруживать, фиксировать как можно раньше, еще в латентной стадии.

Состояние неудовлетворенности и состояние беспокойства, сохраняющиеся в течение достаточно длительного периода времени, как правило, служат питательной почвой для возникновения и развития разного рода общественных движений. Анализируя лозунги, методы и программные заявления таких движений, можно установить, какие причины, в том числе подлинные или мнимые ущемления прав, вызвали эти силы к жизни. Тем самым можно сделать выводы и о факторах, влияющих на уровень и направленность динамики напряженности как своеобразного индикатора «температуры» общественного организма. Наметившаяся напряженность — эмоциональная энергия, которая ищет выход. На индивидуально-личностном уровне она проявляется в фрустрации, недовольстве, постоянной раздражительности, поисках контактов в неформальных кругах, на групповом — в агрессивности, в действиях, направленных на разрешение ситуации, признаваемой невыносимой. Конфликты в таких случаях неизбежны, они продолжают либо поддерживать высокий уровень напряженности, либо (при разрешении конфликтов) резко идут на убыль.

Стадии социальной напряженности как процесса отличаются одна от другой по своим пространственно-временным параметрам и формам выражения.

Первая стадия — еще пока скрытое, не имеющее явных внешних признаков нарастание недовольства. Для нее характерна неорганизованная, главным образом вербальная, форма выражения неудовлетворенности, рост обеспокоенности в связи с множающимися нарушениями

привычного хода вещей, без сколь-нибудь ясного осознания массами причин и масштабов происходящих в общественной жизни изменений. По сути дела речь идет пока не о конфликте, а только о начале конфликтной ситуации.

Вторая стадия — обострение напряженности. Ее отличительной чертой является отчетливое осознание большинством населения ненормальности существующего положения и наличия в обществе социальной напряженности. Налицо развернутая конфликтная ситуация. На этой стадии могут начать возникать очаги резкого обострения напряженности в отдельных регионах и населенных пунктах, вспыхивать конфликты.

Третья стадия социальной напряженности обычно характеризуется ее уменьшением, постепенным исчезновением черт, характерных для этого состояния общественной жизни. Заметим, однако, что конфликты, возникшие на предыдущей стадии, могут еще продолжаться (не вызывая вместе с тем широкого общественного резонанса).

Таким образом, социальная напряженность возникает, когда конфликты еще не проявляются в предельно обнаженном виде, когда отсутствует отчетливо осознаваемое противостояние по линии «мы — они», и исчезает лишь тогда, когда кризис разрешен или конфликт исчерпан. Как очевидно из сказанного выше, проявляясь на социально-психологическом и поведенческом уровнях, она тесно связана с динамикой общественного мнения и общественных настроений.

НАПРЯЖЕННОСТЬ И СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОТИВОРЕЧИЯ

Следовательно, социальная напряженность — это понятие, характеризующее не только эмоциональное состояние людей, но и состояние всей общественной жизни, отличающееся обострением внутренних противоречий объективного и субъективного характера (углубленное, как отмечалось выше, в ряде случаев действием внешних обстоятельств иной природы, например стихийными бедствиями, катастрофами и т. д.). Глубинные причины данного явления — совокупность экономических, политических, социальных и иных процессов, ход и направленность течения которых приводит к возникновению в обществе нестабильной (политической, экономической, военной) или конфликтной ситуации. Они формируют некий фон, на котором разворачиваются конкретные

конфликты. На этот общий фон фундаментальных причин напряженности зачастую накладывается действие локальных факторов (в том числе действия средств массовой информации, экстремистских и националистических групп, неправильные действия властей и т. д.), вызывающее обострение ситуации в тот или иной момент времени в различных регионах страны.

Можно привести множество примеров, иллюстрирующих высказанные выше положения. Это конфликты на Ближнем Востоке, войны НАТО в Ираке и Афганистане, террористические акты в разных регионах мира и многое другое.

Характерная особенность социальной напряженности — не только ее изменчивость во времени, но и пространственная дифференциация регионов и населенных пунктов по степени интенсивности проявления социальной напряженности, четкой локализации очагов (зон) резкого ее усиления, связанного с действием конкретных местных причин и субъективных факторов. Зачастую действие указанных локальных факторов к причин субъективного характера затеняет влияние и само существование более общих объективных причин, подлинная роль и значение которых, как правило, могут быть выявлены лишь при глубоком теоретическом анализе на макроуровне.

Глава 9

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ И СТРЕСС

Наиболее мощное проявление эмоций вызывает комплексную физиологическую реакцию — стресс. Оказалось, что на неблагоприятные воздействия разного рода — холод, усталость, страх, унижение, боль и многое другое — организм отвечает не только защитной реакцией, но и общим, однотипным комплексным процессом вне зависимости от того, какой именно раздражитель действует на него в данный момент. Интенсивность развивающейся адаптационной активности зависит не от физической силы воздействия, а от личностной значимости действующего фактора.

Стресс — комплексный процесс, он включает непременно и физиологические, и психологические компоненты. С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные

механизмы, обеспечивающие сопротивление воздействию стресса или адаптацию к нему.

Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется в ряде психологических и физиологических черт — улучшении внимания (его объема и устойчивости), повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы, в сдвиге соматических показателей в сторону интенсификации.

Автор теории стресса канадский психофизиолог Ганс Селье определяет его как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма, первично подготавливающих к физической активности, то есть к сопротивлению, борьбе или бегству. Это, в свою очередь, обеспечивает условия наибольшего благоприятствования в борьбе с опасностью. Слабые воздействия не приводят к стрессу; он возникает только тогда, когда его влияние превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздействиях в кровь начинают выделяться определенные гормоны (адреналин, норадреналин). Под их воздействием изменяется режим работы многих органов и систем организма, например, учащается ритм сердца, повышается свертываемость крови, изменяются защитные свойства организма. Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, тем или иным путем приспособиться к ней — в этом и состоит основное биологическое значение стресса.

Итак, основные черты психического стресса сводятся к следующему:

- 1) стресс — состояние организма; возникновение стресса предполагает взаимодействие между организмом и средой;
- 2) стресс — более напряженное состояние, чем обычное мотивационное; стресс возникает тогда, когда организм воспринимает что-то как угрожающее ему;
- 3) явления стресса имеют место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточна.

Поскольку стресс обусловлен главным образом именно восприятием угрозы, то его проявление в определенной ситуации может быть вызвано субъективными причинами, связанными с индивидуальными психологическими особенностями данной личности.

Стрессорами могут быть и физические, и психические раздражители, как реально действующие, так и вероятные. Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней. Психическими стрессорами могут быть неудовлетворяющие темпы продвижения по службе, конфликты, принятие особо

ответственных решений, быстрая перестройка при резкой перемене стратегии поведения.

Индивидуальная выраженность стресса определяется в значительной мере осознанием человеком своей ответственности за себя и за окружающих, его установкой на свою роль в создавшейся ситуации.

Установлена прямая зависимость частоты пульса от силы эмоционального напряжения как следствия изменения степени ответственности человека. Интересно в этом плане, что перед выходом корабля на лунную орбиту сердце американского астронавта Бормана билось с частотой 130 ударов в минуту, а в момент посадки на Луну пульс другого астронавта — Армстронга — достиг 156 ударов в минуту вместо обычных 77. При обнаружении неисправности энергосистемы пульс у Эрвина составлял 180 ударов в минуту. Можно было предположить, что это опасность вызывает такую реакцию. Но это не так, поскольку во время спуска советского лунохода с посадочной площадки частота пульса у членов наземного экипажа также резко повысилась и достигла 130—135 ударов в минуту, хотя никакой опасности для их жизни не было. Скорее всего, такую реакцию вызывала ответственность. У переводчиков-синхронистов при работе в особо ответственных условиях частота сердечных сокращений подчас достигает 160 ударов в минуту, и здесь уже не приходится говорить о личной опасности (было установлено, что даже значительная физическая нагрузка не приводит у них к учащению пульса выше 145 ударов в минуту).

Так, учащение пульса у финансовых контролеров находится в прямой зависимости от степени их ответственности — при счете банкнот малого или большого достоинства. При посадке самолета в неблагоприятных условиях частота пульса нарастает у того пилота, который принимает решение о посадке, хотя степень опасности и осознание этой опасности одинаковы для всех членов экипажа. Еще один пример — менее острая ситуация. Измеряли пульс у 30 тренеров футбольных команд (24—50 лет) при помощи телеметрического контроля за пять минут до соревнования и во время игры их команд. За пять минут сердцебиение у них повышалось в среднем на 42 удара в минуту, а во время игры — на 63 удара, частота пульса у тренера всегда превышала частоту пульса любого игрока на поле.

Разработав теорию стресса, Селье выделил в нем три фазы. Первая — *реакция тревоги* — это фаза мобилизации защитных сил организма. У большинства людей к концу первой фазы отмечается повышение работоспособности. Физиологически она проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, содержание ионов хлора в ней падает,

происходит повышенное выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки и т. д.

Вслед за первой наступает вторая фаза сбалансированного расходования адаптационных резервов организма — *стабилизация*. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование, все как будто бы налаживается, однако если стресс продолжается долго, то в связи с ограниченностью резервов организма неизбежно наступает третья фаза — *истощение*.

Стресс является составной частью жизни каждого человека, и его нельзя избежать так же, как еды и питья. Стресс, по мнению Селье, создает «вкус к жизни». Весьма важно и его стимулирующее, созидательное, формирующее влияние в сложных процессах воспитания и обучения. Но стрессовые воздействия не должны превышать приспособительные возможности человека, ибо в таких случаях могут возникнуть ухудшение самочувствия и даже заболевания — соматические или невротические.

Остановимся немного подробнее на том, почему это происходит. Различные люди реагируют на одинаковые нагрузки по-разному. У одних людей реакция активная — при стрессе эффективность их деятельности продолжает расти до некоторого предела («стресс льва»), а у других реакция пассивная, эффективность их деятельности падает сразу («стресс кролика»).

Характер реакции тесно связан с возникающими вследствие стресса заболеваниями. Обобщение клинических материалов привело врачей к выводу о широком круге воздействий стресса, который вызывает у людей преимущественно гипертоническую и язвенную болезни, а также некоторые другие формы сосудистой патологии с глобальными или локальными проявлениями, такими как инфаркт, инсульт, стенокардия, сердечная аритмия, нефросклероз, спастический колит и т. д. Получены доказательства того, что у человека, постоянно подавляющего вспышки гнева, развиваются различные психосоматические симптомы. Хотя подавленный гнев и не единственная причина этих заболеваний, доказано, что он участвует в развитии ревматического артрита, крапивницы, псориаза, язвы желудка, мигрени, гипертонии. По данным Института терапии РАН, в 80% случаев инфаркта миокарда ему предшествовала либо острая психическая травма, либо длительное психическое напряжение.

Почему стресс вызывает соматические заболевания? Как уже было сказано, физиологические изменения при сильных эмоциях нередко

связаны с избыточным энергетическим обеспечением как реакцией на непредвиденные обстоятельства. Не столько физиологические перестройки при мобилизации резервов могут оказаться чрезмерными и истощающими, сколько психологические установки и личностная позиция человека существенно влияют на его состояние. Врачи давно обратили внимание на связь преобладания конкретных эмоций с предрасположенностью к определенным заболеваниям. Сердце чаще поражается страхом, печень — гневом и яростью, желудок — апатией и подавленным состоянием, а рвоты нарастают при беспокойстве.

Психологи и психиатры установили зависимость между соматическими заболеваниями человека и его личностными особенностями, а также психологическим климатом, в котором он живет и работает. Если человек стремится занять в коллективе место, не соответствующее его реальным возможностям, то есть обладает повышенным уровнем притязаний, то он в большей мере подвержен развитию сердечно-сосудистой патологии. Хронические коронарные заболевания гораздо чаще встречаются у лиц с выраженной целеустремленностью, честолюбием и нетерпимостью к своему ближайшему окружению. Вместе с тем обнаружено, что к гипертонии могут приводить ситуации, которые не дают человеку возможности успешно бороться за признание окружающими собственной личности, исключая чувство удовлетворения в процессе самоутверждения. Если человека подавляют, игнорируют, то у него развивается чувство постоянного недовольства собой, не находящее выхода и заставляющее его ежедневно «проглатывать обиду». Эти данные позволяют, например, понять, почему среди черного населения США количество гипертоников в три раза больше, чем среди белого населения.

Для больных с сердечно-сосудистыми заболеваниями типична завышенная самооценка, приводящая к таким особенностям личности, как индивидуализм, неудовлетворенность своим положением в жизни (профессией, должностью), конфликтность, пристрастие к «выяснению отношений». Это, как правило, люди сдержанные, скрытные, обидчивые, тянущиеся к другим, но трудно с ними сходящиеся. При неблагоприятной ситуации или в случае болезни они нередко разрывают свои социальные связи, замыкаются на анализе своих субъективных ощущений, не только уменьшая количество контактов, но и делая их более поверхностными, поскольку для них характерны повышенная чувствительность к словесным раздражителям, особенно к порицаниям, уход от острых конфликтных ситуаций и от таких эмоциональных факторов, как дефицит времени или элементы соревнования.

Для больных язвенной болезнью характерны тревожность, раздражительность, повышенная исполнительность и обостренное чувство долга. Им свойственна пониженная самооценка, сопровождающаяся чрезмерной ранимостью, стеснительностью, обидчивостью, неуверенностью в себе и в то же время повышенная требовательность к себе, мнительность. Замечено, что эти люди стремятся сделать значительно больше, чем реально могут. Для них типична тенденция к активному преодолению трудностей в сочетании с сильной внутренней тревогой. По теории Бергмана предполагается, что указанная тревога порождает состояние напряжения, которое может сопровождаться спазмами гладких мышц стенки пищеварительных органов и их сосудов, наступающее ухудшение их кровоснабжения (ишемия) приводит к снижению сопротивляемости этих тканей, перевариванию желудочным соком и к последующему образованию язвы. Важно обратить внимание на то, что вероятность возникновения повторных обострений заболевания тем больше, чем меньше скорректирована самооценка, связанная с указанными психологическими особенностями.

Мощность органических изменений при стрессе определяется обобщенной оценкой ситуации, а она, в свою очередь, тесно связана с мерой ответственности человека за порученное ему дело. Признаки эмоционального напряжения, обнаруживающиеся в ответственных ситуациях, особо усиливаются при отсутствии физической нагрузки.

Психическое напряжение, неудачи, страх, срывы, чувство опасности являются наиболее разрушительными стрессорами для человека. Они порождают, кроме физиологических изменений, приводящих к соматическим заболеваниям, психические следствия эмоционального перенапряжения — *неврозы*.

Невроз возникает при острейшем информационном дефиците, недостатке сведений о возможности выхода из ситуации, мучительной для человека. Когда создается конфликт между необходимостью разрешать жизненную ситуацию и невозможностью ее решения, поскольку неизвестно как, то в этих условиях может развиваться невроз. Возникает такое функциональное состояние нервной системы, при котором резко возрастает чувствительность к сигналам от внешней и внутренней среды.

Повышенная чувствительность выступает, с одной стороны, как механизм приспособления к недостатку информации, обеспечивая приток дополнительных сигналов, с помощью которых можно разрешить ситуацию. С другой стороны, повышенная чувствительность делает человека более восприимчивым к любым раздражителям и проявляется как излишняя плаксивость, нетерпеливость, взрывчатость, а также в виде

болевых ощущений в ответ на сигналы из внутренней среды, которые ранее не воспринимались.

Невозможность внешнего проявления активности в целенаправленном действии и перенесение силы активности на внутреннее движение составляет один из основных факторов, определяющих вегетативные нарушения при неврозах. Поэтому существенным моментом снятия напряженности и облегчения состояния является обращение событий — изменение внутреннего движения на внешнее, и достижению этой цели могут способствовать все разновидности двигательной нагрузки.

Свойственная страдающему неврозом подчеркнутая эмоциональность может привести к «бегству в болезнь», заменяющему разрешение конфликта. Уход в болезнь удобен в том смысле, что избавляет человека от необходимости принимать решения, переключая его внимание на заботу о своем здоровье и снижая тем самым на время актуальность травмирующей ситуации.

В основе большинства неврозов обнаруживается внутренний конфликт, ощущение своей вины, своего упущения, вследствие которого и возникла травмирующая ситуация. Переживания становятся источником невроза лишь в том случае, если они особо значимы, занимая центральное место в системе отношений личности к действительности.

Эмоциональный конфликт при заболевании неврозом по своей природе социален. Человек заболевает не потому, что он стал жертвой несправедливости, а потому, что проявленная по отношению к нему несправедливость (действительная или кажущаяся) нарушила его представления о справедливости, его веру в добро и зло, в смысл человеческого существования.

Громадное значение для психического и физического здоровья имеет эмоциональный климат на работе и дома. Настроение каждого во многом зависит от настроения окружающих, от их отношения, проявляющегося в словах, в мимике, в поступках. Общаясь с людьми, невольно заражаешься их оптимизмом или унынием. Наиболее очевидные проявления благоприятной атмосферы, способствующие продуктивности совместной деятельности людей, — внимание, расположенность, симпатия человека к человеку.

Одной из причин напряжения может быть и слишком тесное принудительное общение людей. Травмирующее воздействие определяется в этом случае тем, что *сужение круга и углубление общения* быстрее исчерпывают информативную ценность каждого из членов группы, что в конечном счете приводит к напряженности и стремлению к изоляции.

Стрессовые факторы могут действовать двояко: усиливать или

ослаблять сплоченность группы, что проявляется в характере поведения ее в конфликтной ситуации. Взаимопомощь, забота о других в стрессовой ситуации способствует возникновению взаимной симпатии и росту сплоченности и солидарности группы. При усилении сплоченности группы даже возникший конфликт «замыкается на какой-нибудь внешний объект», например на любое лицо, не входящее в состав группы, а при ослаблении возникает конфликт между ее членами. В тех случаях, когда такой конфликт открыто не реализуется, повышается стремление к уединению любыми способами, в том числе принятием позы, позволяющей не встречаться взглядом. Эффективным средством снятия нагрузки в этом случае служит некоторая относительная изоляция — физическая или социальная.

Определенный уровень эмоционального возбуждения обеспечивает повышение эффективности деятельности человека. В то же время эмоциональное перенапряжение может привести к снижению трудоспособности человека. Р. Иеркс и А. Додсон установили, что зависимость продуктивности деятельности от уровня связанной с ней активации может быть описана и П-образной кривой. По мере увеличения эмоционального возбуждения продуктивность вначале растет быстро, а затем ее рост замедляется и, начиная с некоторого критического уровня, эмоциональное возбуждение уже ведет к падению уровня продуктивности — вначале медленному, затем резкому.

Указанная зависимость неоднократно подтверждалась в психологических исследованиях, и чем сложнее и труднее деятельность, тем раньше наступает критическая точка спада продуктивности. В этом случае снижение работоспособности проявляется в постоянном чувстве усталости, вялости, несвежести, иногда и сонливости. Одновременно снижается способность к концентрации внимания, наблюдаются рассеянность и затруднения в запоминании. Если в этих условиях человек должен читать, то чтение может стать чисто механическим, без усвоения содержания прочитанного. Эмоциональная реакция перестает быть адекватной силе раздражителя: она слишком повышается при незначительной удаче и резко ухудшается при малейшей неудаче. Человек становится нетерпеливым и плохо переносит ожидание.

Для одних людей более характерна активная реакция на стресс, а для других — тормозная. При активной реакции мыслительные процессы могут измениться в сторону схематизации, обобщения ситуации с выделением главных аспектов приложения усилий. Гиперактивная, импульсная реакция, порождая суетливость и неоправданную спешку, приводит к увеличению количества ошибок при сохранении или даже

возрастании темпа деятельности. Тормозная реакция ведет к замедленному выполнению мыслительных операций, повышению инерционности при выработке новых навыков или переучивании.

Эмоциональное перенапряжение приводит к сужению объема внимания и ухудшению способности его переключения и распределения, тем самым оно затрудняет доступ сознания к значимой информации во всем ее объеме.

Не только недостаток информации ведет к эмоциональному перенапряжению, которое неблагоприятно сказывается на эффективности труда и состоянии здоровья человека, но и полная информированность, стереотипность ситуации. Порождая чрезмерный автоматизм, привычность, монотонность, устраняя эмоции вообще, она приводит к состоянию безразличия, скуки — тогда труд становится утомительным и его продуктивность падает. Следует иметь в виду, что любимая работа не вызывает быстрого утомления и реже приводит к переутомлению.

Также следует иметь в виду, что при сильном эмоциональном возбуждении человек неадекватно оценивает ситуацию: хороший прогноз становится еще более оптимистичным (головокружение от успехов), а плохой — еще более мрачным.

Только достаточная информированность позволяет правильно определить личную значимость события, поэтому эффективным средством сдержанности является предвидение. Чем большим объемом информации по волнующему вас вопросу вы владеете, тем меньше вероятность эмоционального срыва. Отсюда следует, что всеми силами надо увеличивать объем сведений о волнующей вас проблеме. Информированность должна быть разноплановой. Полезно заранее подготовить отступные стратегии — это снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех на генеральном направлении решения задачи. Запасные стратегии уменьшают страх получить неблагоприятное решение и тем способствуют созданию оптимального фона для решения задачи.

При некоторых обстоятельствах, когда продолжение усилий превращается в бессмысленные попытки «прошибить стену лбом», человеку полезно временно отказаться от действий по немедленному достижению цели, смириться с неизбежным, осознать реальную ситуацию и свое поражение. Тогда он сможет сберечь силы для новой попытки в более благоприятной обстановке.

В случае поражения можно произвести общую переоценку значимости ситуации по типу «не очень-то и хотелось». Понижение субъективной значимости события помогает отойти на заранее подготовленные

позиции и готовиться к следующему штурму без значительных потерь здоровья. Неслучайно в глубокой древности на Востоке люди просили в своей молитве: «Господи, дай мне мужество, чтобы справиться с тем, что я могу сделать, дай мне силы, чтобы смириться с тем, чего я не могу сделать, и дай мне мудрость, чтобы отличить одно от другого».

Попытки повлиять на очень взволнованного человека при помощи уговоров, как правило, оказываются безуспешными. Их тщетность обусловлена тем, что из всей информации, сообщаемой волнуемому собеседнику, он выбирает, воспринимает, запоминает и учитывает только приемлемое для его доминирующего эмоционального состояния. Поэтому стремление успокоить человека, убедить в том, что предмет любви не заслуживает его внимания, может вызвать у него лишь обиду и представление, что его не понимают.

Когда человек находится в состоянии сильного возбуждения, следует помочь ему разрядить эмоцию. Не надо перебивать раздраженного человека, лучше дать ему выговориться до конца, иначе он повысит голос, станет грубить, сорвется. Когда человек выговорится, его возбуждение снижается, и в этот момент появляется возможность управлять им, направлять его, разъяснять ему что-либо.

Никто не застрахован от несчастных случаев, невосполнимых потерь, трудноразрешимых ситуаций. И здесь целесообразно не ограничиваться переживанием, не концентрироваться на нем, не уступать депрессии и безразличию, а действовать, искать выход, пробовать все новые и новые варианты.

Неблагоприятное воздействие моральных перегрузок усиливается при физических «недогрузках». Чем более напряженным был день, тем большую физическую нагрузку желательно дать себе по его окончании. Если уменьшение нервных нагрузок не всегда зависит от нас (хотя во многом и это дело управляемое), то физические нагрузки регулируются нами всецело, поэтому полезно, как учил И. П. Павлов, «страсть вогнать в мышцы».

Потребность разрядить эмоциональную напряженность в движении иногда проявляется в том, что человек мечется по комнате, рвет что-либо. Для того чтобы быстрее нормализовать свое состояние после неприятностей, полезно дать себе усиленную физическую нагрузку: выколотить пыль из ковров, пойти домой пешком и т. д. Например, при ожидании экзамена или очень важной встречи легче переносить внутреннее напряжение, если просто прохаживаться туда и обратно, чем сидеть в полной неподвижности. Непроизвольное сокращение отдельных мышц (тик), возникающее у многих в момент волнения, явля-

ется рефлексорно укрепившейся формой разрядки эмоционального напряжения. Как только человек начинает двигаться, волнение уменьшается.

Тяжелую утрату ничем нельзя восполнить. Чтобы помочь человеку пережить ее, следует способствовать формированию у него новой доминанты. Новый доминантный центр возбуждения в коре головного мозга может подавить или хотя бы ослабить очаг возбуждения, связанный с психической травмой. Одна из важных особенностей доминантных процессов состоит в том, что при одновременном существовании двух доминантных очагов происходит взаимное ослабление их силы. Известны случаи, когда человек, у которого был невроз вследствие внутреннего конфликта, внезапно выздоравливал, оказавшись перед лицом реальной физической угрозы или узнав, что угроза нависла над близким ему человеком. Для управления своими чувствами и чувствами других людей целесообразно пользоваться обходными маневрами, самоотвлечением и переключением на другие цели. Так, переживание неудачи в личной жизни может быть ослаблено общественной работой, художественной или научной деятельностью. В основе переключения лежит активное создание новой доминанты, в результате ее усиления создается субъективная возможность отвлечения внимания.

Глава 10

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ДЕПРЕССИЯ

Термин «депрессия» означает в переводе с латинского «подавление», состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности. Риск заболеть депрессией хотя бы один раз в жизни для мужчин составляет от 8 до 12%, а для женщин — от 20 до 26%. Сегодня, в начале XXI в., этот показатель значительно вырос как для мужчин, так и для женщин в особенности.

Часто здоровые люди именно депрессией реагируют на большое количество бед, обрушивающихся на них. Именно депрессия может стать результатом неразрешенного конфликта. Известно, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Оказывается конфликт скрытым или явным, но в основе его всегда лежит отсутствие согласия. В основе большинства неврозов всегда обнаруживается внутренний конфликт, ощущение своей вины, своего упущения, вследствие которого и возникла травмирующая ситуация. Как правило, минуют несчастья, проходит и депрессия, но это в норме. Если же говорить о

депрессии как о болезни, то она отличается слишком большой продолжительностью, чрезмерной интенсивностью, возникает зачастую без внешней причины. Наиболее отчетливые *проявления депрессии*, самого распространенного наряду с тревожностью расстройства, — изменение массы тела, нарушение сна, ощущение бесполезности собственной жизни, неспособность сконцентрироваться, повторяющиеся мысли о смерти и самоубийстве.

Последствия конфликта чреваты стрессами, неврозами, повышенной тревожностью, общей психологической подавленностью, чрезмерной агрессивностью, которая направлена на объекты, не имеющие отношения к конфликту. Обратная сторона агрессии — регрессия, негативный защитный механизм, бегство от ситуации. Вся энергия конфликта, не нашедшая выхода, направлена на разрушение самой личности.

3. Фрейд говорил, что нужно разрушить другое и других, чтобы не разрушить себя. Психология последних 20—25 лет практикует идею катарсиса, идею эмоциональной разрядки с помощью вымещения чувств на эрзац-объектах (к примеру, в Японии: деловые центры оборудуются специальными комнатами, где можно разбить специально подготовленные тарелки или нанести пару хуков по муляжу, имеющему внешнее сходство с реальным начальником).

Психосоматические расстройства. У депрессии есть другое лицо, когда она проявляет себя совсем по-иному, например в виде телесного недуга, а собственно плохое настроение уходит при этом на второй план. В таких случаях говорят, что депрессия скрывается под маской соматического заболевания, то есть депрессия как заболевание не проявляет себя снижением настроения либо это снижение незначительно и распознать его, а следовательно, назначить необходимое лечение бывает очень нелегко.

Такая депрессия может имитировать любое нарушение со стороны внутренних органов, как бы прячется под маской другого заболевания (отсюда название — *маскированная депрессия*). Развиваются слабость, разбитость, апатия, головокружение, ощущение тяжести, чувство жжения за грудиной, ощущение стеснения и сжатия при дыхании, потеря массы тела, расстройств сна, ощущение жара или холода в области груди и живота. Человек сам не осознает своего пониженного настроения или связывает его с физическим недомоганием, воспринимает как следствие какого-либо нераспознанного заболевания. В течение длительного времени обследуется и лечится без видимого улучшения по поводу различных соматических или неврологических заболеваний. У него

снижается общий тонус, наблюдается легкая угнетенность, неспособность радоваться «как раньше». Исчезает прежняя собранность, активность, развивается неясное чувство страха, ощущается тенденция к постоянному анализу своих ощущений и возможных причин их возникновения, выискиванию у себя все новых причин соматического неблагополучия.

В основе психосоматических заболеваний лежит закономерность: не существует ментальной активности без физического (физиологического) аккомпанемента. В 1938 г. американский ученый Г. Джекобсон доказал, что, когда человек совершает телесные движения даже лишь в воображении, в мускулах возникает скрытое напряжение. Г. Айзенк в результате многолетних исследований факторов, связанных с предрасположенностью к сердечно-сосудистым и раковым заболеваниям, выявил следующие основные характеристики личности, склонной к подобным болезням:

- затруднения в проявлении эмоций, таких как страх, гнев и тревожность;
- неспособность адекватно реагировать на стресс, ведущая к ощущению безнадежности, беспомощности и в конечном счете к депрессии.

Исследования подтверждают точность прогнозов для здоровых людей в отношении развития у них заболеваний на момент тестирования. Автономия в регулировании своего поведения служит механизмом, защищающим от воздействия невротических и негативных эмоциональных факторов, удерживая от экстремального поведения. Следовательно, разрешение конфликта всегда является основой для сохранения здоровья.

Иногда при скрытой депрессии расстройства сна становятся основными, а порой единственными проявлениями заболевания. Они, как правило, характеризуются ранним пробуждением и сокращением продолжительности ночного сна. Больные легко засыпают, но, проспав несколько часов, пробуждаются. Утром чувствуют себя совершенно разбитыми и только во второй половине дня или к вечеру их настроение и самочувствие несколько улучшаются.

В чем же причина маскировки депрессии под различные заболевания внутренних органов? Установлены две причины:

- 1) особо отрицательное отношение к психическим расстройствам, вследствие чего больные стремятся искать причину своего плохого настроения в болезнях тела, а не души;
- 2) так называемая алекситимия, то есть неспособность выражать в

словесной форме внутренние эмоциональные явления, что ведет к бессознательной проекции психических расстройств на телесную сферу. Кроме того, большое значение в возникновении скрытой депрессии придается психологическим особенностям личности, замкнутости, эмоциональной ранимости и тревожной мнительности.

Реакции на стресс: гендерный аспект. Стили реагирования мужчин и женщин на вызванный сложными обстоятельствами стресс отчетливее всего проявляются в способах, к которым они прибегают, чтобы справиться со своими негативными переживаниями. Женщина, испытывая подавленность, стремится думать о возможных причинах своего состояния. Мужчина, наоборот, пытается отторгнуться от депрессивных эмоций, концентрируясь на чем-либо другом, например вовлекается в физическую активность, чтобы таким образом вывести себя из негативного состояния. Опыт показывает, что женская реакция «тщательно обдумать» характеризуется тенденцией к навязчивому фокусированию на проблеме, увеличивает женскую уязвимость по отношению к депрессии.

Типичные стили реагирования на стресс могут быть продуктом социализации, обучения в процессе жизни в соответствии с общественными ожиданиями. Понятие «фемининность» включает в качестве основных компонентов пассивность, концентрацию на чувственных проявлениях эмоций, стремление разделить их с другими. Мужская же схема поведения («маскулинность») — стремление быть физически и интеллектуально активным, не эмоциональным, не проявлять признаков слабости, обсуждая свое плохое настроение с другими.

Социальный статус. Отсутствие любой работы — важнейший источник жизненного стресса. Незанятые мужчины отличаются тревожностью, повышенным беспокойством о здоровье, депрессией. Некоторые показатели здоровья довольно прочно связаны с уровнем социального статуса. Так, долгое время считалось, что высокий уровень кровяного давления у американских африканцев является генетически запрограммированным. Позже выяснилось, что это следствие хронического стресса, вызванного низкостатусной работой (или ее отсутствием) и ограниченными возможностями в получении образования. Во многих случаях это было причинами гипертонии у многих представителей данной группы.

Факторы риска и стиль жизни. Риск возникновения различных расстройств связан с важнейшей проблемой психологии — прогнозируемостью показателей, измеряющих индивидуальные особенности.

Большую роль играет жизненный опыт человека. В частности, снижение заботы и ухода со стороны родителей в детстве приводит к вовлечению уже взрослого человека в жизненные ситуации, характеризующиеся наличием высокой степени риска. Люди, пережившие тяжелую депрессию, уже, будучи в недепрессивном состоянии, оказываются вовлеченными в большее количество неприятных жизненных событий, чем люди, не имевшие депрессивных предысторий. Сравнение двух групп, в одной из которых находились испытавшие в детстве депрессию люди, в другой — люди с расстройствами, выделенными по другим показателям, выявило, что имевшие опыт детской депрессии были гораздо более депрессивными взрослыми.

Адекватность оценки происходящего. Успешное разрешение ситуации зависит не в последнюю очередь от степени адекватности оценки происходящего. Часто тяжелые последствия перенесенного стресса оказываются результатом рассогласования между реальной сложностью неприятного события и субъективной оценкой его значимости. Поэтому успешность выбранного стиля реагирования связана и с тем, будет ли восприниматься событие как угрожающее.

С. Томпсон в 1986 г. опросила несколько десятков человек в возрасте старше 60 лет сразу после того, как сгорели их дома, а потом год спустя. Цель исследования — проверка гипотезы о том, что нахождение позитивных моментов в трагическом событии позволяет людям легче пережить его. Было выделено пять способов смягчения ситуации:

- 1) обнаружение неожиданно появившихся побочных положительных моментов («Зато теперь мы живем с детьми»);
- 2) сознательное сравнение с другими погорельцами («У нас хоть стоимость дома была не до конца выплачена, а вот у соседей...»);
- 3) представление еще более худшей ситуации («А ведь могли и погибнуть»);
- 4) попытки забыть о случившемся («О пожаре? Да мы и забыли!»);
- 5) реинтерпретация ситуации («Нам все равно уже давно надо было переехать в другое место»).

Глава 11

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

В настоящее время более десяти миллионов человек во всем мире страдают клинической формой синдрома хронической усталости (син-

дромом профессионального выгорания). Это заболевание было открыто в начале 1950-х гг. и долгое время считалось неисследованной формой вирусной инфекции.

В 1970-х — начале 1980-х гг. некоторые медики обратили внимание на необъяснимую социальную избирательность нового «вируса»: до 75% заболевших относились к так называемым «белым воротничкам» или являлись членами семей этих людей. В большей степени заболеванию оказались подвержены представители творческих профессий и профессий, связанных с обслуживанием клиентов, а также руководители компаний. Хотя на тот момент ученые не пришли к единому мнению о природе и происхождении синдрома хронической усталости, ими была установлена прямая связь между стрессами на работе, профессиональными перегрузками и ростом числа больных.

Понятие «выгорание» впервые было использовано в середине 1970-х гг. американским психиатром Г. Фройденбергером для характеристики психологического состояния специалистов, интенсивно и тесно общающихся с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

Процесс выгорания характеризуют три понятия — эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональной эффективности (редукция профессиональных качеств).

В литературе отмечается, что данный феномен, являющийся ярким отражением современной жизнедеятельности человека, широко распространен среди руководителей коммерческих предприятий и организаций. В связи с этим особую актуальность приобретает проблема определения факторов, влияющих на эмоциональное выгорание руководителей, так как четкое представление о них позволит разрабатывать программы профилактики и ранней диагностики этого дезадаптационного феномена.

Наиболее полно психологами изучены внешние факторы выгорания, обусловленные организационным контекстом, в котором протекает деятельность руководителя.

В Европе и Америке издано большое количество литературы, проведено огромное число исследований по изучению феномена профессионального выгорания у медицинских работников, педагогов, спортсменов, руководителей крупных компаний, а также у специалистов творческих профессий или профессий, непосредственно связанных с обслуживанием клиентов.

Итак, профессиональное выгорание — это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие воздействия продолжительных профессиональных стрессоров средней интенсивности. Исследо-

ваниями подтверждено, что больше всего от профессионального выгорания страдают представители так называемых интеллектуально-коммуникативных профессий — руководители, продавцы, консультанты, агенты, преподаватели, врачи, журналисты, специалисты различных социальных служб, чья работа связана с большими нервно-психическими нагрузками.

Действительно, условия работы этих специалистов далеко не комфортные. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты и т. д. Речь идет, прежде всего, о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время в форме, невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т. д. При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможные проявления напряженности — возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления. При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя. Это выражается в неосознаваемом или осознаваемом желании уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися, клиентами.

В настоящее время установлено, что синдрому профессионального выгорания наиболее подвержены специалисты, вынужденные по роду своей деятельности осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми (работники социальной сферы — педагоги, психологи, врачи, юристы и работники органов милиции, менеджеры и руководители различных уровней и др.).

Работа в стрессогенной обстановке, согласно концепции Селье, всегда приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызывать острые нарушения либо проявляться в виде отсроченных последствий. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психосоциальных факторов установлено, что на протяжении первых трех лет воздействия стресс-фактора возрастает число острых состояний и реакций (психозы, инфаркты), а затем начинают преобладать хронические болезни: ишемическая болезнь сердца, депрессия, болезни почек, иммунологические заболевания и др. Количество стресс-реакций возрастает вследствие действия «принципа ускорения», когда уже развившаяся стресс-реакция приводит к изменениям в жизни и новым

стрессам, и «принципа заразительности», особенно выраженного в производственных коллективах.

Синдром психического выгорания рассматривается многими авторами как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основным предрасполагающим фактором выгорания является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений. В связи с этим большинство авторов склоняется к мнению, что синдром выгорания наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий — профессий системы «человек—человек»: врачи, медицинский персонал, учителя, консультирующие психологи, психиатры, психотерапевты, представители различных сервисных профессий, а также все категории руководителей-менеджеров. Итак, в контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». Безусловно, имеются основания считать, что «выгорание» напрямую относится к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, имеющих длительные межличностные коммуникации.

ФАКТОРЫ, ОБУСЛОВЛИВАЮЩИЕ ПОЯВЛЕНИЕ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Важное место в исследованиях, посвященных проблеме эмоционального выгорания, уделяется факторам, инициирующим его развитие. Большинство специалистов в данной сфере разделяют их на внутренние и внешние причины.

К внутренним факторам относятся личностные и ролевые характеристики работника.

Личностные факторы

Возраст. Здесь важно отметить, что сотрудники, подверженные возрастным кризисам, наиболее склонны к профессиональному выгоранию. К ним относятся кризис профессионального самоопределения (20—23 года), кризис смысла жизни (30 лет), кризис среднего возраста (40—45 лет). Кроме того, профессиональному выгоранию подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. К такой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается

по причине возраста.

Гендерные особенности. Большинство исследователей анализируемой нами проблематики приходят к выводу о том, что женщины больше подвержены эмоциональному выгоранию, нежели мужчины, потому как именно они постоянно испытывают внутриличностный конфликт, связанный с работой. Именно женщины сильнее переживают внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

Особенности характера. Так, например, интроверты, пессимисты, люди с заниженной самооценкой чаще подвержены эмоциональному истощению и депрессиям. По мнению многих экспертов, менеджеры с высокой жизненной активностью и оптимистичной жизненной позицией менее подвержены эмоциональному выгоранию по сравнению с их коллегами, характеризующимися низкой жизненной активностью.

Эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Формирование симптомов выгорания проходит медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволят ему развиваться.

Люди с высоким уровнем самоуважения и чувством юмора более позитивны и устойчивы к негативному влиянию стрессов. С одной стороны, исследователи обнаружили важную взаимосвязь между эмпатией и устойчивостью к эмоциональному выгоранию. Способность к сопереживанию, искренняя заинтересованность в оказании помощи — это отличный буфер, препятствующий выгоранию. Это определенная подпитка, ресурс для ровного «горения» надолго. Хотя, с другой стороны, важно уметь различать феномен повышенной ответственности за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывают интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Многие эксперты называют это безграмотным сочувствием — полным растворением в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так,

некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Но типичный вариант экономии ресурсов — эмоциональное выгорание.

Часто бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Эмоциональное выгорание в таком случае может в любой момент обернуться безразличием и апатией.

Мотивация на избегание неудач, страх оказаться отверженным, перфекционизм — вот одни из самых распространенных причин профессиональной болезни. Кроме того, к данной категории инициаторов выгорания можно отнести *трудоголизм*. По прощан судьбы, довольно часто выгорают трудоголики. Поскольку профессиональная нагрузка истощает силы, нужно сбалансировать ее другой деятельностью, которая будет восстанавливать потерянные силы.

Нравственные дефекты и дезориентация личности. Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или же приобрел его в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами — неумением отличать хорошее от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако и в случае нравственного дефекта, и при наличии нравственной дезориентации формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

Рольевые факторы

Особенности поведения сотрудников в организации, коммуникации в рабочем коллективе также влияют на развитие выгорания. Здесь важно отметить, что рольевые факторы часто пересекаются с личностными, так как поведение каждого работника в компании тесно связано с его характером.

В первую очередь это проблемы, возникающие из-за *несовпадения сложившегося профессионального типа*. Люди первого типа — «друзья» — на работе ищут общения, для них важен прежде всего хороший коллектив, «чтобы было с кем поговорить». Работа при этом может быть рутинной. Следующая категория — «достиженцы» — ориентирована на результат: любит преодолевать трудности, их движущий фактор — виртуальная медаль на грудь в конце пятилетки. Третий тип —

«руководители», обожающие что-либо организовывать. Для них главное — власть и получение материальной выгоды. Полезно сравнить то, кем сотрудник является на самом деле — «другом», «достижен-цем» или «руководителем», с той ролью, которую он вынужден исполнять на своем месте. Может, проще не менять профессиональную сферу, а попробовать играть другую роль в рабочем пространстве.

Сотрудник давно «перерос» свою работу, и то, что он делает, осуществляется им «автоматически», безо всякого интереса. В подобной ситуации поможет так называемый кроссиндустриальный переход, освоение новых областей. Другой вариант — не меняя своего места работы, делать акценты не на том, что он уже хорошо знает и умеет, а на том, что вызывало у него сложности. То есть работодатель в силах предотвратить скорую потерю интереса к трудовой деятельности у сотрудников, производя набор людей с потенциалом для обучения и роста. *«Обратная» ситуация*: от сотрудника требуется больше усилий, чем он в состоянии приложить. Выход один — откровенный разговор с начальством о перераспределении нагрузок, в крайнем случае смена места работы. Важно также отметить, что особенно подвержены выгоранию новички — в компании или вообще в профессии. Вчерашние студенты могут быть не готовы к информационному стрессу, привычному для офисных работников, и внутри них начнет «раскручиваться спираль» сомнений в своих силах и недовольства профессиональным миром. Кризис может поджидать и после первых успехов.

Человек, который не обладает так называемыми «нужными» ресурсами, благодаря которым он оказывается интересен своим сотрудникам (например, социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье ИТ. д.).

Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или по каким-то причинам не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы — безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами, например материальными премиями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно,

выгорать ему просто и легко.

Пассивный уход от разрешения конфликтов. Наиболее высокое эмоциональное выгорание и истощение наблюдаются у тех менеджеров, которые предпочитают управленческий стиль избегания. Менеджеры с преобладанием стилей «компромисс» и «сотрудничество» подвержены выгоранию реже, чем те, кто в конфликтных ситуациях использует поведенческие модели и «приспособление».

Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Такая деятельность, как правило, связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадаете клиент, который «портит вам нервы» или «доводит до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «Не следует обращать внимания». В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распушенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт, таким образом, эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

Организационные факторы. В рамках организационного подхода в качестве основных причин, приводящих к возникновению данного феномена, рассматриваются факторы рабочей среды — различного рода стрессоры, обусловленные условиями и содержанием и условиями профессиональной деятельности. Кроме того, это условия работы и организационные моменты (продолжительность рабочего дня, характер выполняемых работ, количество клиентов и глубина контакта, степень самостоятельности в принятии решений, обратная связь с руководством).

Высокий темп работы, постоянно возрастающие требования — это реальность в любой организации. Как правило, в первую очередь пусковым механизмом служат два условия: наличие внутреннего конф-

ликта между требованиями организации и привлекательностью работы в ней; несоответствие между новыми требованиями, ожиданиями и реальными возможностями сотрудника. Кроме того, сотрудников во многих организациях выматывают постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве, которые порождают невыполнимые требования к работникам, отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда, неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

Дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны — нечеткая организация и планирование труда, обилие рутинных процессов в работе и высокий ее темп, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» — мелких подробностей, противоречий. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе и т. д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Определяется двумя основными обстоятельствами — конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель—подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега—коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других — искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

Кроме того, неопределенное содержание работы (в перспективах, целях, в содержании деятельности, в критериях оценки, в круге полномочий, ответственности), переход к новым технологиям, изменение организационной структуры приводит к постоянно испытываемому стрессу у сотрудников, что является отличным топливом для быстрого сгорания менеджеров.

Корпоративная культура компании также влияет на эмоциональное благополучие сотрудников: чем жестче конкуренция в отношениях, тем серьезнее эмоциональное истощение.

Согласно результатам исследований, у руководителей чаще, чем у представителей других профессий, встречается выгорание. Объяснить такое положение дел просто. Управленец делает огромное количество такой работы, которая лично ему не нужна. И чем выше его статус, тем больше ограничений такого рода. Высокий статус связан с чудовищным количеством регламентов. Руководитель оказывается заложником

огромного количества ожиданий от него окружения, подчиненных, партнеров, клиентов, и у него возникает колоссальное рассогласование между тем, что он хочет, и между тем, что он делает.

Поэтому необходимо определить, что для человека важнее в его работе: процесс или результат? Если человек не забывает, не умаляет значения процесса достижения результата, получает удовольствие от работы, то выгорание, по крайней мере, отсрочено. Если же он ненавидит сам процесс, ему важен только результат, то это первый серьезный звоночек к тому, что выгорание неизбежно.

СИМПТОМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Надо отметить, что эмоциональное выгорание — процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому, часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Руководителям и НИ-,менеджерам стоит прислушиваться к жалобам сотрудников на ухудшение самочувствия и состояние физического или эмоционального здоровья. Сначала приглушаются эмоции, исчезает острота чувств. Вроде бы внешне все нормально, но внутри ощущение опустошенности и скуки. Затем начинают раздражать люди, с которыми приходится работать, в кругу своих коллег начавший выгорать профессионал с пренебрежением, а то и с издевкой рассказывает о некоторых своих клиентах или подчиненных. Далее во время общения он начинает чувствовать неприязнь к ним. На первых порах легко ее сдерживать, но постепенно скрывать раздражение все труднее, и наконец озлобленность просто выплескивается наружу. Ее жертвой становится ни в чем не повинный человек, оказавшийся рядом, — клиент, коллега, родственник. На последней стадии отмечается резкое падение самооценки и профессиональной мотивации. Человек по привычке может сохранять респектабельность, однако всё и все окружающие становятся ему безразличными. Общение с людьми вызывает дискомфорт. На этой тяжелой стадии возможны нарушения здоровья, бессонница, злоупотребление спиртными напитками, курением, лекарствами, психотропными веществами. Именно в такой последовательности, как правило, протекают симптомы эмоционального выгорания, которые делятся на три группы.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся следующие:

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения — разви-

тию симптома предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак — истощение. Истощение определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются;

- личностная отстраненность — снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию). Профессионалы, испытывающие выгорание, используют отстраненность как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе изменением своего сострадания к клиенту через эмоциональное отстранение. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к клиенту, он воспринимается как неодушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно;
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с четырех часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до двух-трех часов ночи и тяжелое пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений, язвы, нарывы;
- чрезмерная потливость, дрожание.

К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся следующие неприятные ощущения и реакции:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмо-

- циональный тонус, чувство подавленности);
- цинизм и черствость не только в работе, но и в личной жизни;
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности, разочарования; неуверенности в себе);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»);
- ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег;
- осознание ошибочного выбора. Работа изначально была выбрана сотрудником ошибочно. Радость новизны прошла, наступил момент «отрезвления», разочарования. Часто сотрудники сами признаются: «Готов обсуждать позицию, но в идеале хотел бы уйти из этого бизнеса — устал, мне все это надоело». Менеджеры по персоналу, будучи реалистичными, понимают, что это симптомы совершенно определенной стадии эмоционального выгорания и что пора предпринимать конкретные действия по оказанию помощи сотруднику.

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; падение

самооценки. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности;

- невыполнение важных, приоритетных задач и застревание на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств;
- уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
- уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе);
- малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании);
- формальное выполнение работы;
- уменьшение активности и интереса к досугу, хобби;
- ограничение социальных контактов работой;
- скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе.

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников. Такая участь может постигнуть не только одного человека, но и целый коллектив. Нередко встречается профессиональное выгорание организаций, когда у подавляющего большинства сотрудников отмечаются внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения. В таких случаях заметно стираются индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы на одно лицо. Люди становятся пессимистами, у них нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями. Снижается качество работы, наблюдаются немотивированные рациональными причинами увольнения сотрудников (высокая текучесть кадров), снижение лояльности, низкая результативность, негативная атмосфера в коллективе (поиск сотрудниками козла отпущения), пораженческие настроения в ключевых подразделениях компании.

СТАДИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Теперь перейдем к анализу стадий профессионального выгорания.

Итак, согласно современным данным, под профессиональным вы-

горанием понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Многие авторы, занимающиеся проблемой изучения и профилактики данного феномена, обычно выделяют три основные стадии синдрома «профессионального выгорания».

Первая стадия — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена ли нужная запись в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т. д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимания, называя это в шутку «девичьей памятью» или «склерозом». В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может протекать в течение трех-пяти лет.

На второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (коллеги, клиенты, начальство), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Продолжительность протекания данной стадии — в среднем от пяти до пятнадцати лет.

Третья стадия — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, оцепенение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может длиться от десяти до двадцати лет.

Управленческая наука уже признала синдром эмоционального выгорания менеджеров одним из самых серьезных профзаболеваний. Оно опасно тем, что в некоторых организациях распространяется как эпидемия. Но, как и любую болезнь, синдром выгорания можно своевременно предупреждать и весьма эффективно лечить.

Первый шаг к преодолению выгорания — разобраться с самим собой, не только понять свои цели и представить образ будущего, а ответить себе на вопрос, в чем смысл того, что вы сейчас делаете, зачем вы это делаете.

Самый распространенный способ справиться с ситуацией — попробовать подняться над ней, изменить свой угол зрения, посмотреть на свое положение и работу с более глобальной точки зрения. Другой способ — уход в область, которая лежит рядом, когда прежние знания, умения, навыки находят новое применение. Человек делает так называемую горизонтальную карьеру. Третий способ — не оставляя исполнения обязанностей, сделать их инструментом для достижения более глобальных целей. Четвертый способ заключается в том, что человек, оставаясь в той же ситуации, начинает делать акценты не на том, что он уже хорошо знает, умеет, освоил, а на том, что является для него проблемой. Так обретается новый смысл в старой профессии, а ее превращение в инструмент саморазвития становится профилактикой выгорания.

И хотя универсального рецепта исцеления от профессионального выгорания не существует, все же эта проблема решаема, если ею целенаправленно заниматься. Каждому человеку время от времени необходимо остановиться, оглянуться вокруг, побыть наедине с самим собой, подумать, откуда и куда он идет, с какой скоростью и с какими попутчиками, а главное — зачем, с какой целью.

ФАЗЫ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Фаза «напряжения». Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и запускающим механизмом в формировании эмоционального выгорания.

1. *Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».* Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или **вовсе** неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливаются отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания.

2. *Симптом «неудовлетворенности собой».* В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует механизм эмоционального переноса — энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства», впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и

побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах выгорания они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

3. *Симптом «загнанности в клетку»*. Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Мы пытаемся что-то изменить, еще и еще раз обдумываем неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая эмоциональное выгорание, то человек переживает ощущение «загнанности в клетку».

Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В жизни мы часто ощущаем состояние «загнанности в клетку», и не только по поводу профессиональной деятельности. В таких случаях мы **В** отчаянии произносим: «Неужели это не имеет пределов», «Нет сил с этим бороться», «Я чувствую безысходность ситуации».

4. *Симптом «тревоги и депрессии»*. Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии» — пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

Фаза «резистенции». Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента возникновения тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, пытается снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне сле-

дующих явлений:

1. *Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».* Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально различающимися явлениями: экономичное расходование эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма. Он вполне оправдан в случаях:

- если не препятствует интеллектуальной проработке информации, обуславливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает «вхождение» в партнера, то есть понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений и формулировке выводов;
- если не настораживает и не отталкивает партнера;
- если при необходимости уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, профессионал, когда требуется, способен отнестись к партнеру подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно экономит на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным — уделю внимание данному партнеру, будет настроение — откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное — эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

2. *Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».* Он как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он

защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Таким нельзя сочувствовать», «Почему я должен за всех волноваться». Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору. Обслуживающий персонал не может руководствоваться личными предпочтениями: «Этого клиента обслужу быстро и хорошо, а этот пусть подождет и понервничает». К сожалению, в жизни мы зачастую сталкиваемся с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение, мы осуждаем попытки поделить нас на достойных и не достойных уважения. Но с такой же легкостью почти каждый, занимая свое место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентацию. В нашем обществе привычно исполнять свои обязанности в зависимости от настроения и субъективного предпочтения, что свидетельствует, если можно так сказать, о раннем периоде развития цивилизации в сфере межсубъектных взаимосвязей.

3. *Симптом «расширения сферы экономики эмоций»*. Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области — в общении с родными, приятелями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не хочется общаться даже с близкими. Кстати, часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе вы еще держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того, готовы послать всех подальше, а то и просто «рычите» на брачного партнера и детей. Можно сказать, что вы пресыщены человеческими контактами. Вы переживаете симптом «отравления людьми».

4. *Симптом «редукции профессиональных обязанностей»*. Термин «редукция» означает упрощение в профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми. Редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

По пресловутым «законам редукции» нас, субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания, обделяют элементарным вниманием. Врач не находит нужным дольше побеседовать с больным,

побудить к подробному изложению жалоб. Анамнез получается скудным и недостаточно информативным. Больной жалуется на кашель, его надо послушать с помощью фонендоскопа, задать уточняющие вопросы, но вместо этих действий, требующих подключения эмоций, доктор ограничивается направлением на флюорографию. Медсестра, пришедшая к вам на дом сделать укол, не обронила доброго слова, «забыла» дать пояснения к приему назначения. Официант «не замечает», что надо сменить или хотя бы стряхнуть скатерть на вашем столике. Проводник не спешит предложить чай пассажирам. Стоардесса, общаясь с вами, смотрит «стеклянными глазами». Одним словом, редукция профессиональных обязанностей — привычная спутница бескультуры в деловых контактах.

Фаза «истощения». Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме выгорания становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Символ «эмоционального дефицита». К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъек

там своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их возникновение. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита».

2. *Симптом «эмоциональной отстраненности»*. Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни позитивные обстоятельства, ни негативные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций — наиболее яркий симптом выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

3. *Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации»*. Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций — с ним приходится что-то делать. Объект тяготеет своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метастазы выгорания проникают в установки, принципы и систему Ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми неинтересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах выгорания личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат — и всех...». В

таких случаях выгорание смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана сия профессиональная деятельность. Но, увы, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров и аттестации.

4. *Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений»*. Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита — выгорание — самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Раздел IV

КОНФЛИКТНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ СОЦИАЛЬНОЙ ГРУППЫ

Глава 12

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ СТИХИЙНОЙ ГРУППЫ

Социальная группа проходит ряд фаз в своем развитии и имеет две крайние точки континуума — аморфную группу и коллектив. В этой главе рассматриваются специфические феномены: конфликтное поведение стихийной аморфной группы-толпы и возникновение в такого рода группах паники и слухов.

Нужно отметить, что феномен толпы увлекал многих исследователей, прежде всего социологов. Г. Тард писал, что толпа — это груда разнородных, незнакомых между собою элементов. Лишь только искра

страсти, перескакивая от одного к другому, наэлектризует эту нестройную массу, последняя получает нечто вроде внезапной, самопроизвольно зарождающейся организации. Разрозненность переходит в связь, шум обращается в нечто чудовищное, стремящееся к своей цели с неудержимым упорством. Большинство пришло сюда, движимое простым любопытством, но лихорадка, охватившая нескольких, внезапно завладевает сердцами всех, и все стремятся к разрушению. Человек, прибежавший только с тем, чтобы воспрепятствовать смерти невинного, одним из первых заражается стремлением к человекоубийству.

Исследователей удивляла в поведении толпы ее внезапная самоорганизация, в которой не было предварительного стремления к общей цели. Между тем среди бесконечного разнообразия ее движений, отмечает французский психолог С. Сигеле, видна некоторая целесообразность в поступках и стремлениях и слышна определенная нота, несмотря на диссонанс тысячи голосов. Само слово *толпа*, как имя собирательное, указывает на то, что масса отдельных личностей отождествляется с одной личностью. Таким образом, возникает настоятельная необходимость определить действие того нечто, что служит причиной единства поведения, наблюдаемого в толпе. Это нечто не может претендовать на степень известной интеллектуальности, поэтому наиболее подходящим для него определением стало *душа толпы*.

Откуда же берет начало эта *душа толпы*? Возникает ли она каким-нибудь чудом? Основывается ли она на какой-нибудь витальной человеческой потребности? Как объяснить, что какой-нибудь сигнал, голос, крик одного индивида увлекает подчас к самым ужасным крайностям целые народы, даже без всякого осознанного согласия? Вспомним кинохронику выступлений главарей фашизма Б. Муссолини и А. Гитлера.

Причина способности к подражанию имеет целью, подобно диффузии газов, стремящейся уравновесить газовое давление, уравновесить социальную среду во всех ее частях, уничтожить оригинальность, сделать однообразными характерные черты известной эпохи, известной страны, города, круга друзей. Каждый человек склонен к подражанию, и эта способность достигает максимума у людей, собранных вместе. Доказательством последнего могут служить театральные залы и публичные собрания, где малейшего хлопанья руками, малейшего свистка достаточно, чтобы побудить к тому или другому всех присутствующих.

Действительно, стремление человека к подражанию — одна из самых резких черт его природы, это неоспоримая истина. Достаточно бросить

взгляд вокруг себя, чтобы увидеть, что весь социальный мир представляет собой ряд сходств, произведенных разнообразными видами подражания: подражанием-модой или подражанием-привычкой, подражанием-симпатией или подражанием-повиновением, подражанием-образованием или подражанием-воспитанием, наконец, добровольными рефлексивными подражаниями.

Так, общество может быть уподоблено спокойному озеру, в которое время от времени бросают камни; волны расширяются, распространяясь все дальше и дальше от того места, где упал камень, и достигают наконец берегов. То же бывает в мире с гением: он бросает идею в «стоячее болото» интеллектуальной посредственности, и эта идея, найдя сначала немного последователей и невысокую оценку, распространяется позже подобно волне на гладкой поверхности озера.

Люди, по словам Г. Тарда, — это стадо овец, среди которых рождается подчас глупая овца, гений, только одною силою примера увлекающая за собою других.

И в самом деле, все существующее в настоящее время, представляющее результат человеческого труда, — от материальных предметов до идей, — является либо подражанием, либо более или менее измененным повторением сделанного (открытого) ранее. Подобно тому как все употребляемые нами слова были некогда новыми, так и то, что сегодня известно всем, некогда было весьма оригинальным и принадлежало только одному лицу.

Оригинальность, по весьма остроумному замечанию М. Нордау, есть не что иное, как зародыш банальности. Если оригинальность не заключает в себе условий для дальнейшего существования, то она не находит подражателей и погибает в забвении, подобно тому как проваливается комедия, осмистанная при первой постановке на сцене; если же, наоборот, она содержит в себе зародыш добра или пользы, то подражатели ее увеличиваются до бесконечности.

Представьте себе полный зал, в котором рассказан очень смешной анекдот и все громко смеются. Вы только что вошли и не слышали шутку, однако общее настроение захватывает, и вы от души смеетесь вместе со всеми. Это самый простой и безобидный пример взаимного заражения, который и называют циркулярной реакцией.

Есть и страшные примеры. В XIV в. Европу охватила «черная смерть» — эпидемия чумы, унесшая более 20 млн жизней. Основным способом лечения оставались, как водится, истовая молитва, покаяние, целование креста и скрупулезное отправление всех церковных обрядов. В разгар этого бедствия наступил праздник Святого Витта, который всегда

сопровождался массовыми пирами и танцами. Особенно бурно празднество отмечали в Италии. Изможденные и отчаявшиеся люди, напившись вина, принимались ритмически плясать, доводили себя до истерического состояния и, уже не в силах остановиться, падали замертво. Зловещее и заразительное веселье передавалось от одного городского района к другому, от деревни к деревне, оставляя за собой бездыханные человеческие тела. Этот феномен получил название пляски Святого Витта и в настоящее время является диагнозом болезни.

Итак, циркулярная реакция — это взаимное заражение, то есть передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами. Разумеется, циркулировать может не только веселье, но и, например, скука (если кто-то начинает зевать, такое же желание испытывают окружающие), а также изначально более зловещие эмоции: страх, ярость и т. д.

Циркулярную реакцию можно сравнить с коммуникацией — контактом между людьми на семантическом уровне. При коммуникации имеет место та или иная степень взаимного понимания, интерпретации текста, участники процесса приходят или не приходят к согласию, но в любом случае каждый остается самостоятельной личностью. Челове-

1. Вы-чл. ческая индивидуальность формируется в коммуникационных связях и во многом зависит от многообразия смысловых каналов, в которые человек включен.

Наоборот, эмоциональное кружение стирает индивидуальные различия. Ситуативно снижается роль личностного опыта, индивидуальной и ролевой идентификации, здравого смысла. Индивид чувствует и поведенчески реагирует «как все». Происходит эволюционная регрессия: актуализуются низшие, исторически более примитивные пласты психики.

Обсуждая примеры эволюционной регрессии у животных, выдающийся зоопсихолог К. Лоренц рассказал об эксперименте, который очень богат социологическими коннотациями. Экспериментатор удалил передний мозг у рыбы, принадлежащей к виду речных гальянов. Возвращенная в стаю особь почти ничем не отличалась от остальных, но перестала реагировать на поведение сородичей. Она двигалась, повинаясь только внутренним импульсам («и, представьте себе, *вся стая плыла следом*. Искалеченное животное как раз из-за своего дефекта стало несомненным лидером»).

«Сознательная личность исчезает, — писал по этому поводу Г. Лебон, — причем чувства всех отдельных единиц, образующих целое, именуемое толпой, принимает одно и то же направление». Поэтому «в

толпе может происходить только накопление глупости, а не ума».

3. Фрейд отметил, что, «похоже, достаточно оказаться вместе большой массе, огромному множеству людей для того, чтобы все моральные достижения составляющих их индивидов тотчас рассеялись, а на их месте остались лишь самые примитивные, самые древние, самые грубые психологические установки».

У человека, охваченного эмоциональным кружением, повышается восприимчивость к импульсам, источник которых находится внутри толпы и резонирует с доминирующим состоянием, и одновременно снижается восприимчивость к импульсам извне. Соответственно усиливаются барьеры против всякого рационального довода.

Однако циркулярная реакция, как всякий социальный и психологический феномен, не является однозначно негативным фактором. Она сопровождает любое массовое мероприятие и групповое действие: совместный просмотр спектакля и фильма, дружеское застолье, боевую атаку (с криками «Ура!», воинственным визгом и прочими атрибутами), деловое или партийное собрание и т. д. В жизнедеятельности первобытных племен процессы взаимного заражения перед сражением или охотой исполняли важнейшую роль. До тех пор пока эмоциональное кружение остается в рамках определенной, оптимальной для каждого конкретного случая меры, оно служит сплочению и мобилизации и способствует усилению интегральной эффективности группы (психологи называют это *фасцинацией*). Но, превысив оптимальную меру, этот фактор оборачивается противоположными эффектами. Группа вырождается в толпу, которая становится все менее управляемой при помощи нормативных механизмов и вместе с тем все легче подверженной иррациональным манипуляциям.

И последнее: вероятность возникновения циркулярной реакции возрастает в периоды социальной напряженности. Логично было бы считать, что напряженность, в свою очередь, возникает тогда, когда обстановка объективно становится очень плохой. Однако исследования историков и психологов показывают, что это не всегда так и даже чаще всего не так.

Французский историк XIX в. А. де Токвиль указал на то, что революционному кризису обычно предшествует длительный период повышения экономических и политических показателей (объем политических свобод, доступ к информации, перспектива вертикальной мобильности и т. д.). Например, уровень жизни французских крестьян и ремесленников перед началом Великой французской революции был самым высоким в Европе; к началу антиколониальной революции в

Северной Америке это были самые богатые и хорошо управляемые колонии мира и т. д.

Параллельно росту возможностей растут потребности и ожидания людей. В какой-то момент рост объективных показателей сменяется их относительным снижением (очень часто вследствие неудачной войны, затеянной правителями, которые также поддались общей эйфории). На фоне ожиданий, продолжающих по инерции расти, это оборачивается массовой фрустрацией, а та, в свою очередь, агрессивными и (или) паническими настроениями. В этих случаях группа приобретает качество толпы.

ВИДЫ ТОЛПЫ

Большое количество наблюдений и специальных исследований позволили А. П. Назаретяну предложить пять основных видов толпы с соответствующими подвидами.

Окказиональная толпа (от *англ.* occasion — «случайность») — скопление людей, собравшихся поглазеть на неожиданное происшествие. Это самая обыденная из ситуаций стихийного массового поведения, которую доводилось в жизни наблюдать любому взрослому человеку, горожанину или жителю села.

Один из маленьких шедевров выдающегося американского юмориста О'Генри так и называется «Комедия любопытства». Персонажи новеллы — юноша и девушка — представители бесчисленного племени уличных зевак, более всего на свете обожающих созерцать чье-то несчастье. «Эти фанатики любопытства, словно мухи, целым роем слетаются на место всякого необычайного происшествия и, затаив дыхание, проталкиваются как можно ближе», — отмечает писатель.

Познакомившись в одной из таких толп и понравившись друг другу, молодые люди решили пожениться. В час свадьбы около церкви скопилась очередная толпа любопытных, но героев торжества на месте не было. Потом выяснилось, что и у жениха, и у невесты в самый неподходящий момент сработали условные рефлексy: узрев толпу, каждый из них привычно бросился в гущу, расталкивая окружающих, чтобы пробиться в первые ряды. В итоге свадебные наряды и прически были изрядно попорчены, под глазом у невесты появился синяк; короче, мероприятие пришлось отменить...

Конвенциональная толпа (от *англ.* convention — «условность») собирается по поводу заранее объявленного события: петушиного или

собачьего боя, боксерского или футбольного матча, митинга, концерта рок-группы и т. д. Здесь уже преобладает более направленный интерес, и люди до поры (пока толпа сохраняет качество конвенциональности) готовы следовать определенным условиям (конвенциям).

Экспрессивная толпа (от *англ.* expression — «выражение») ритмически выражает ту или иную эмоцию: радость, энтузиазм, возмущение и т. д. Как видно, спектр эмоциональных доминант здесь очень широк, а главная отличительная черта — ритмичность выражения.

Легко догадаться, что речь идет о людях, скандирующих лозунги на митинге или манифестации, громко поддерживающих любимую команду или клеймящих судью на стадионе, танцующих на карнавале и т. д. В ряде случаев процесс ритмического выражения эмоций может принять особенно интенсивную форму, и тогда возникает особый феномен массового экстаза.

Экстатическая толпа (от *англ.* ecstasy — «экстаз») — экстремальная форма экспрессивной толпы. В экстазе люди самозабвенно доводят себя до невменяемости под нарастающий ритм неистового моления в секте трясун или в танце на бразильском карнавале, рвут на себе одежду в ритме рока... Смертоносная пляска Святого Витта в Италии XIV в. (см. выше) — из того же феноменологического ряда.

Действующая толпа — политически наиболее значимый и опасный вид коллективного поведения. В ее рамках, в свою очередь, можно выделить несколько подвидов.

Агрессивная толпа, эмоциональная доминанта которой (ярость, злоба), равно как и направленность действий, прозрачно выражены в названии.

Паническая толпа объята ужасом, стремлением каждого избежать реальной или воображаемой опасности. Паническое поведение не только не является спасительным, но очень часто становится более опасным фактором, чем то, что ее спровоцировало.

Стяжательная толпа — люди, вступившие в неорганизованный конфликт за обладание некоторой ценностью. Этот термин, в отличие от предыдущих, требует пояснений. Доминирующей эмоцией здесь обычно становится жадность, жажда обладания, к которой иногда примешивается страх. Стяжательную толпу подчас образуют брокеры, когда на бирже пронесся слух о том, что какие-то акции быстро растут в цене. В советских городах, особенно провинциальных, возникали такие толпы («Дагуб»), когда на прилавки «выбрасывали» дефицитный товар. В парламентах наблюдается нечто подобное, когда депутаты с боем прорываются к трибуне, дабы высказать очередную высокомудрую

банальность.

Однако слово «стяжательная» (жадная) не всегда следует понимать буквально. Это может быть толпа: голодных людей, которым доставили продовольствие, но не организовали его четкого распределения; жителей отдаленного района, которые утром спешат на работу при недостаточном обеспечении автобусного маршрута машинами, потенциальных пассажиров отъезжающей электрички, в которой явно не хватит мест, и т. д.

Повстанческая толпа по ряду признаков сходна с агрессивной (преобладает чувство злости), но отличается от нее социально справедливым характером возмущения. Это также требует пояснений, поскольку понятие «социальная справедливость» выглядит произвольным и не укладывается в операциональную схему. В действительности, однако, дифференциация повстанческой и агрессивной толпы столь же функционально полезна, как дифференциация конвенциональной толпы и публички. Дело в том, что толпа справедливо возмущенных людей даже внешне выглядит иначе, чем «классическая» агрессивная толпа, а главное, она обладает несколько иными качествами. При наличии активного сознательного звена в нее может быть внесено организационное начало, и тогда повстанческая толпа превращается в сплоченную группу (в противном случае она может выродиться в более примитивную форму толпы). Хрестоматийным примером часто служит восстание на броненосце «Потемкин» в 1905 г.

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ МАССОВОЙ ПАНИКИ

18 мая 1896 г., в день коронации Николая II, на Ходынском поле (в районе нынешнего Ленинградского проспекта Москвы) собралось более 500 тыс. человек, что значительно превысило вместимость площади. Устроители же народного гулянья не удосужились принять подобных мер по предотвращению давки. Люди были празднично настроены; их побудили прийти к назначенному месту не только желание приобщиться к знаменательному событию и участвовать в общем веселье, но и надежда на получение царских подарков. Раздавали всего-то по пакету пряников и по кружке с вензелем, но толпа есть толпа, в ней все чувства обострены и «сладкое слово „халява“ тоже звучит с особенной притягательностью. Чей-то крик; «Подарков всем не хватит!» — стал сигналом к превращению толпы из конвенциональной в стяжательную. Вскоре усилившаяся давка заставила почувствовать неладное. Кто-то

попытался остановить опасный процесс, запев «Спаси, Господи, люди твоя». Песня была подхвачена, но, вероятно, ее ритм оказался не вполне адекватен ситуации. Во всяком случае, коллективное пение лишь на время замедлило давление, продолжавшее по инерции усиливаться. Обезумевшие от страха люди топтали попадавших под ноги, теряли сознание и гибли в тесноте. Только по официальным данным, в панике погибли 1389 человек и 1300 получили увечья.

Выделяют четыре группы факторов превращения более или менее организованной группы в паническую толпу.

1. Социальные факторы — общая напряженность в обществе, вызванная происшедшими или ожидаемыми природными, экономическими, политическими бедствиями. Это могут быть землетрясение, наводнение, резкое изменение валютного курса, государственный переворот, начало или неудачный ход войны и т. д. Иногда напряженность обусловлена памятью о трагедии и (или) предчувствием надвигающейся трагедии, приближение которой ощущается по предварительным признакам.

2. Физиологические факторы: усталость, голод, длительная бессонница, алкогольное и наркотическое опьянение — снижают уровень индивидуального самоконтроля, что при массовом скоплении людей чревато особенно опасными последствиями. Так, типичными ошибками при организации митингов, манифестаций и массовых зрелищ становился затягивание процесса, а также безразличное отношение организаторов к фактам продажи и употребления участниками спиртных напитков. В условиях социального напряжения, жары или холода это повышает вероятность паники, равно как и прочих нежелательных превращений толпы.

3. Общепсихологические факторы: неожиданность, удивление, испуг, вызванные недостатком информации о возможных опасностях и способах противодействия. Известны случаи, когда паника среди манифестантов возникала из-за того, что многие неверно представляли себе политическую обстановку и статус мероприятия. Например, люди думали, что оно санкционировано властями, и появление полицейских с дубинками оказывалось шокирующей неожиданностью. Или, наоборот, некоторые участники не знали, что акция согласована, и неадекватно реагировали на полицейских.

4. Социально-психологические и идеологические факторы: отсутствие ясной и высокозначимой общей цели, эффективных, пользующихся общим доверием лидеров и, соответственно, низкий уровень групповой сплоченности.

Вместе с тем история войн, революций, опасных научных экспедиций и т. д. дает множество наглядных свидетельств того, как сплоченный коллектив единомышленников способен даже при смертельной опасности и крайнем истощении сил сохранять единство действий, не проявляя симптомов паники. Психолог А. С. Прангишвили приводит Другой пример. «Специальными исследованиями показано, — писал он, — что среди членов пожарной, медицинской команд и других организаций, которым поручается оказание помощи пострадавшим от землетрясения, никогда не имеет место паника».

Объясняя такую стрессоустойчивость, нельзя, конечно, сбрасывать со счета индивидуальные качества спасателей или бойцов: тип нервной, эндокринной систем ит. д., что убедительно отмечено в исследованиях В. Ю. Рыбникова. Однако без актуализированной установки на мобилизацию и практическое действие люди часто теряют самообладание.

Историки высказывают недоумение по поводу того, что в варфоломеевскую ночь суровые гугеноты, основа самых боеспособных частей французской армии, позволили парижским бездельникам резать себя, как баранов, не попытавшись организовать, сопротивляться или хотя бы бежать. Психологическая атмосфера резни парализовала их волю, сформировала настроение обреченности и установку жертвы.

Структура и динамика человеческих потребностей таковы, что люди могут, потеряв волю и достоинство, впасть в животное состояние. И те же люди при появлении высокозначимых целей способны в буквальном смысле стоять насмерть, ложиться под танки и бросаться в огонь. При этом внешняя оценка их поступков в экстремальной ситуации как героических, преступных или просто глупых сильно зависит от того, насколько собственные ценности наблюдателя согласуются с ценностными координатами наблюдаемого поступка.

Что такое слухи, интуитивно кажется ясным, хотя в действительности это понятие вызывает немало путаницы. Энциклопедические и толковые (неспециализированные) словари связывают его с недостоверностью, ложностью или непроверенностью информации. Приблизительно так оно и трактуется в обыденном сознании. Впрочем, иногда нечто подобное можно встретить и в специальной литературе. Феномен слухов не только известен с древних времен (до возникновения городов-государств выделять слухи в самостоятельную категорию информационных сообщений, наверное, бессмысленно), но и издавна использовался в целях идеологической и политической борьбы, особенно в войнах.

В книге крупного американского специалиста по психологической войне П. Лайнбарджера приводится неожиданный факт из истории России. В русских летописях и даже в современном русском языке сохранились свидетельства необычайной многочисленности монголо-татарских войск («тма-тмуцая»), хотя, согласно данным исторической демографии, они никак не могли быть столь многочисленны. По всей видимости, монгольские полководцы мастерски вели спец- пропаганду, распространяя деморализующие противника слухи-пугала, разжигая по ночам гораздо больше костров, чем было практически необходимо, и т. д.

Систематическое изучение феномена слухов началось в США и Германии только после Первой мировой войны. В Америке появились коммерческие фирмы, специализировавшиеся на распространении слухов, где можно было заказать нужный сюжет в нужной аудитории, оплатив «услугу» по прейскуранту. Это делалось, например, в целях рекламы товара или подавления конкурента, борьбы с профсоюзами.

Бесспорно, слухи могут содержать недостоверную информацию, равно как и официальные сообщения. В первые дни Великой Отечественной войны почтовые отделения по всей стране безоговорочно принимали посылки в города, уже оккупированные немцами, чтобы опровергать «вредные слухи». После Чернобыльской катастрофы власти стремились разоблачить слухи об опасной радиации. Поэтому, вопреки расхожему словоупотреблению, степень достоверности не имеет никакого отношения к тому, квалифицируем ли мы некоторую информацию как слух. Важно то, что она (информация) передается по сетям *межличностного общения*.

Конечно, не всякий межличностный контакт, даже самый конфиденциальный, включает передачу слухов. Если вы сообщаете о своем отношении или оценке общего знакомого (нравится — не нравится) или излагаете научную (философскую, религиозную и т. д.) концепцию, все это не слухи. Циркуляция слуха происходит тогда, когда вы сопровождаете оценки, мнения, отношения, планы и доктрины не известными собеседнику *сведениями о предмете — факты из биографии* того самого знакомого, нечто прочитанное в журнале и т. д.

Таким образом, для исходной дефиниции необходимы и достаточны два критерия — наличие предметной информации и канал, по которому она сообщается. Слух — это передача предметных сведений по каналам межличностного общения.

Почему же на изучение этого феномена тратится столько сил и средств? Важность такой работы обусловлена тремя обстоятельствами.

Во-первых, слухи — валидный *источник информации* об общественном мнении, политических настроениях, отношении к руководству, государственному строю, средствам массовой информации и т. д. Особенно возрастает роль этого источника тогда, когда иные методы сбора информации затруднены. Даже при самой либеральной и благоприятной обстановке анализ циркулирующих в обществе слухов существенно дополняет картину, складывающуюся на основании более традиционных и, как правило, более опосредованных методов, ибо люди не всегда склонны и готовы откровенно делиться своими мнениями и не всегда отчетливо осознают свое настроение и отношение к политическим событиям.

Во-вторых, слухи часто служат *катализатором* социально-политических настроений и событий, поэтому их учет помогает прогнозировать процессы в обществе и обогащает опережающую модель ситуации.

В-третьих, циркулирующие слухи являются активным *фактором* формирования настроений, мнений, а соответственно, поведения людей и вызываемых им политических событий.

Таким образом, оперирование слухами — это дополнительный инструмент политического влияния.

ПРОЦЕСС ЦИРКУЛЯЦИИ СЛУХОВ

Многолетними полевыми наблюдениями, исследованиями и экспериментами выявлены три характерные тенденции преобразования факбулы в процессе распространения слуха.

1. Сглаживание. Тенденция состоит в том, что несущественные в глазах данной аудитории детали исчезают, сюжет становится короче и функциональнее.

2. Заострение. Сохранившиеся детали выдвигаются на передний план, высвечиваются более выпукло; увеличиваются их масштаб и социальная значимость. Сюжет может обрастать новыми, первоначально отсутствовавшими деталями, которые способствуют его «функционализации». В самых элементарных примерах цвета и марки столкнувшихся автомобилей могут исчезнуть (сглаживание), зато на месте одного раненого пассажира образуется «гора трупов» (заострение); внешность и одяние драчунов забудутся, но драка с двумя участниками «виртуально» вырастет в массовую потасовку и т. д. Эти грубые примеры нуждаются, однако, в решающем уточнении, поскольку именно в деталях, как всегда,

«кроется дьявол».

Какие именно детали исходного события будут подвергнуты сглаживанию, а какие, наоборот, заострены, определяется стереотипами и установками аудитории. Например, в некоторых африканских культурах с сильно развитой цветовой символикой как раз цвет столкнувшихся автомобилей часто становится самой важной деталью и подвергается заострению, а не сглаживанию: цвет морской волны превращается в синий, бордо — в красный и т. д.; от этого зависит символический смысл происшествия. Впрочем, и в Советском Союзе, где черный цвет автомобиля обычно означал его официальный статус, авария черной «Волги», а тем более «Чайки» иногда возвышалась молвой до государственного события.

Внешность и одежда участников конфликта, как говорилось, могут остаться за порогом внимания и запоминания, но если такие детали демонстрируют принадлежность к различным расовым, этническим, религиозным или сословным группам, а отношения между этими группами в данный период напряжены, то цвет кожи, глаз, волос, качество костюмов, марки автомобилей и прочее заслоняют все остальное. Каким бы поводом ни был вызван конфликт, он будет интерпретирован массовым сознанием как национальный, конфессиональный или классовый, а это уже может дать импульс соответствующим продолжениям; фабула циркулирующего слуха воплотится в действия людей.

3. Приспособление. Тенденция заключается в следующем: под стереотипы и установки подстраивается отдельная деталь сюжета без выраженных признаков сглаживания или заострения, но таким образом, что это решительно изменяет психологическое содержание информации.

Данный феномен американским психологам удалось смоделировать в экспериментальных условиях. Для участия в эксперименте приглашались группы испытуемых — белых граждан южных штатов США. Первому из вошедших в комнату предъявлялся фотокадр, на котором дрались два молодых человека — белый и черный, причем у белого в руке была открытая бритва. Кадр экспонировался на экране в течение трех секунд и больше не появлялся. Испытуемый, видевший фотографию, пересказывал ее содержание следующему, после чего выходил из комнаты, второй пересказывал услышанное третьему и т. д. В процессе трансляции оставались неизменными драка, количество и цвет кожи ее участников и бритва. Не происходили ни сглаживание, ни заострение: драка не превращалась в беседу, не устранялось расовое различие, не возникало массовое побойще и даже ни разу вместо бритвы не появился,

например, револьвер. Зато стабильно (эксперимент проводился неоднократно) срабатывал один и тот же эффект: бритва находилась в руках только черного противника, тем самым распространялась информация об агрессивности негра. Эффект, регулярно повторявшийся у взрослых, не имел места в экспериментах с детьми.

Отношение к феномену слухов как таковому существенно зависит от типа политической власти.

В демократической системе слухи считаются нормальным явлением общественной жизни. Допускается оптимальное соотношение определенности и неопределенности, которое делает систему более аморфной, но вместе с тем внутренне разнообразной, а потому гибкой и адаптивной. Соответственно, в демократическом обществе никогда не ставится задача ликвидации слухов вообще как социального феномена. Практические задачи ограничиваются выстраиванием слухоустойчивой среды в рамках отдельных, относительно замкнутых групп (воинское подразделение, экспедиция, политическая партия, предприятие, фирма и т. д.), при проведении избирательных и прочих кампаний, а также противодействием конкретному циркулирующему слуху. При этом различают профилактические (предупреждающие) и оперативные меры.

В восьмой главе «Мертвых душ» блистательно, весьма реалистично и в лицах описано, как слухи, один другого нелепее, начали возникать и распространяться по городу, чуть только выяснилось, что главный герой занимается какими-то непонятными махинациями. Дошло до того, что Чичиков — это на самом деле плененный Наполеон, которого англичане инкогнито заслали в Россию. И тут же горожане стали обнаруживать внешнее сходство между ним и свергнутым французским императором, «особенно в профиль»...

Благоприятную почву для слухов создает скука. Н. В. Гоголь, рассказывая о причине столь бурных страстей вокруг персоны Чичикова, подчеркнул, что три месяца перед тем не было никаких событий, вестей или хотя бы сплетен, которые, «как известно, для города то же, что своевременный подвоз съестных припасов».

Циркулирующие слухи насыщают жизнь социума виртуальными псевдособытиями, которые способны частично компенсировать событийную разреженность и дефицит эмоционального возбуждения. Однако такая форма психологической компенсации (другие формы — злоупотребление алкоголем и т. д.), со своей стороны, влечет опасность непредсказуемых действий и потери контроля, часто становится первым признаком разложения группы. Опытные офицеры знают, как вредно надолго оставлять солдат без дела, что это чревато потерей

дееспособности подразделения.

Профилактическая работа со слухами — процесс творческий, здесь нет простых и однозначных инструкций на все случаи жизни. Для принятия эффективных мер необходимо адекватно оценивать коммуникативную обстановку, прежде всего такой ее параметр, как доверие к источнику.

Когда есть уверенность в том, что данный источник информации (политический, административный, профсоюзный лидер, журналист, газета, радио- или телеканал и т. д.) в данной аудитории пользуется высоким доверием, целесообразна «лобовая» атака. При этом без обиняков пересказывается сюжет слуха, самокритично объясняются его причина и повод и излагается альтернативная или более приемлемая версия.

Еще один эффективный инструмент оперативного противодействия слухам — юмор: веселая своевременная шутка для слухов подчас убийственнее, чем целая серия мероприятий. Само собой разумеется, что при этом также необходимо уделять предельное внимание мелочам, памятуя об инерции восприятия.

Для разработки профилактических мероприятий необходимо оценивать факторы возникновения слухов. Слухоустойчивость среды требует:

- высокой оперативности и систематичности официальных сообщений;
- неизменно высокой достоверности сообщений;
- систематической и хорошо отлаженной обратной связи между источником информации и аудиторией для своевременного и по возможности опережающего реагирования на динамику интереса к сообщению (слуху);
- оптимального эмоционального насыщения жизни, распределения ролей и функций согласно индивидуальным способностям и наклонностям, исключая ситуации бессобытийности и неудовлетворенности личностным статусом.

Например, при грамотной организации политической кампании консультативное сопровождение складывается из трех тесно взаимосвязанных и взаимодополняющих функциональных единиц: исследовательской команды (*research team*), команды продвижения, или усиления (*reinforcement team*), и команды конверсии (*conversion team*). Согласно аналогии, первая обеспечивает разведку местности и обстановки, вторая — наступательные операции (усиление позитивных черт образа), третья — прикрытие флангов и тыла (коррекцию негативных черт образа,

предупреждение ударов противника по уязвимым точкам).

Последняя из перечисленных функций наиболее увлекательна и требует особой психологической подготовки. Конверсоры ответственны за то, чтобы в процессе кампании не происходило неприятных сюрпризов, чтобы неблагоприятные в глазах данной аудитории черты личности и биографии клиента не стали причиной провала и любые возможные «подлянки» со стороны противников оборачивались против них же. В комплекс этих задач входят, конечно, предотвращение и ликвидация вредоносных слухов.

Для успешного выполнения задач конверсор обязан заранее отследить и знать все те «лакуны», в которых мог бы возникнуть слух, и предвосхитить нечистоплотные приемы, какие могли бы использовать конкуренты (потенциальное разнообразие таких приемов не столь велико, как кажется неискушенному наблюдателю). Если стратегия выстроена психологически верно, информационные лакуны заполняются своевременно и функционально и на каждый возможный наезд противника заготовлен оперативный ответ, есть уверенность, что результат кампании будет максимально возможным. В таком случае противникам целесообразно воздерживаться от нападков и поливания грязью, так как все это обернется для них эффектом бумеранга, и заниматься образом собственного клиента.

В данной главе не затронуты психологические технологии манипуляции сознанием и поведением людей, которые имеют наибольший успех в стихийных группах. Рассмотренные феномены поведения позволяют получить представление о том, как влиять на коммуникативную специфику информационных процессов в организациях.

Глава 13

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ЛИДЕРСТВА И ВЛАСТИ

Личность лидера (руководителя) и стиль его поведения во многом определяют судьбу каждого участника групповой деятельности, да и всей группы в целом. Другими словами, лидеры влияют на конфликтную устойчивость членов группы. Изучая конфликтное поведение членов группы, можно понять динамику лидерства и его влияние на конфликтную устойчивость группы.

В социальной психологии существует большое количество определений лидерства, поэтому трудно дать общее определение, с которым согласились бы все исследователи. Это объясняется тем, что феномен лидерства, отношения лидерства проявляются всегда и везде, где *группе* людей приходится решать какие-то проблемы, затрагивающие интересы всех или большинства членов группы, особенно в кризисных, конфликтных ситуациях. Наиболее заметными лидерские отношения делаются в том случае, когда перед группой стоит задача распределения ресурсов, особенно если эти ресурсы ограничены (ресурсы в данном контексте понимаются в широком плане: материальные, финансовые, пищевые, информационные и т. д. вплоть до репродуктивных). Такое широкое понимание лидерства, которое может затрагивать все «сферы общественной жизни (политику, экономику, культуру, науку и т. д.), также микро- и макроуровни взаимодействия людей (от взаимоотношений в малых группах до управления государством и международными делами), позволяет охватывать формальные и неформальные организации, но не дает четкого и однозначного определения лидерства.

Другая трудность состоит в том, что различные подходы акцентируют внимание на той или иной стороне достаточно сложного комплекса конфликтных отношений, в которые вступают лидер и ведомые. Наиболее интересна классификация лидерства, предложенная Р. Стогдиллом, который в своей книге «Справочник по лидерству» классифицировал все определения лидерства по одиннадцати ключевым идеям, позволившим сгруппировать эти определения в соответствии с ними.

1. Лидерство как центр групповых интересов. Данный подход отмечает тот факт, что лидер является духовно-эмоциональным центром

группы, выражением власти всех в одном лице. Он определяет групповую структуру, атмосферу, идеологию и групповые интересы, способствует разрешению внутригрупповых конфликтов.

2. Лидерство как проявление личностных черт. Эта группа концепций ставила перед собой цель выявить некоторый оптимальный набор личностных черт, позволяющих человеку успешно добиваться и удерживать лидерские позиции с учетом привлекательности для группы поведенческих характеристик.

3. Лидерство как искусство достижения согласия. Делается акцент на обязательно присущих эффективному лидеру умении добиваться согласия, консенсуса, лояльности и сотрудничества со стороны ведомых, умении улаживать конфликты. Такое лидерство называют консенсуальным (безконфликтным). Лидерство здесь рассматривается как инструмент подчинения группы воле лидера.

4. Лидерство как действие и поведение. Акцент делается на поведенческих аспектах лидерства. Лидерское поведение — любые действия, которые предпринимает лидер для управления и координации работы группы. Это, например, такие действия, как распределение обязанностей, поощрение и критика членов группы, мотивация для достижения результатов.

5. Лидерство как инструмент достижения цели или результата. В этих концепциях эффективность лидерства напрямую связывается с достижением результатов и удовлетворением потребностей группы.

6. Лидерство как взаимодействие. В данном случае лидерство понимается как эффект группового действия. Согласно этому подходу, необходимым условием эффективного лидерства является его осознание и поддержка со стороны членов группы. Лидерство — это такие межличностные отношения, когда члены группы выполняют задание потому, что они хотят это делать.

7. Лидерство как умение убеждать. Подчеркивается различие между лидерством и управлением. Если последнее, с точки зрения сторонников этого подхода, является искусством принуждения и использования силы или угрозы применения силы для того, чтобы заставить людей следовать в определенном направлении, то лидер управляет путем убеждения, поощрения и побуждения к действию силой собственного примера. Такое поведение лидера характерно для многих политических и общественных (чаще всего неформальных) организаций.

8. Лидерство как осуществление влияния. Лидерство рассматривается как процесс влияния на деятельность организованной группы, дополняющий нормы и предписания для выполнения задания. Большое

значение придается анализу межличностных отношений.

9. Лидерство как отношения власти. В этом случае властные отношения рассматриваются как форма лидерских отношений, как способность одного индивида доминировать над другими и преодолевать сопротивление последователей (подчиненных). Если один индивид в группе может добиться изменения поведения другого индивида, то мы имеем дело с актом лидерства, при этом некоторые лидеры в большей степени способны трансформировать лидерские отношения во властные, чем другие.

10. Лидерство как дифференциация ролей. Эти определения основываются на ролевой теории современной социологии, согласно которой все члены общества, группы и общественные организации занимают определенное место в системе социальных статусов. Каждый участник взаимоотношений «лидерство—подчинение» играет определенную роль, а лидерство может рассматриваться как ролевая дифференциация. Основой такой дифференциации является процесс взаимодействия и взаимовлияния между членами группы, когда один индивид влияет на других, а другие реагируют на это влияние.

11. Лидерство как инициация, или конструирование структуры группы. Лидерство рассматривается как процесс, порождающий и поддерживающий ролевую структуру группы. Лидер стремится сконструировать структуру таким образом, чтобы легитимизировать свой лидерский статус. Как утверждают сторонники такого понимания лидерства, эти процессы особенно важны на этапах становления новых коллективов, структура которых еще не устоялась.

Данный пример классификации определений лидерства показывает, что найти однозначное определение лидерства, которое удовлетворило бы всех исследователей, невозможно. Однако задача упрощается в том случае, если речь идет об *организационном* лидерстве или лидерстве в формальной организации. Это связано с тем, что формальную организацию достаточно легко определить как группу, объединяющую двух и более людей на основе устава, договора, контракта или любого другого документа, регламентирующего их положение в организации, сознательно действующих для достижения какой-либо цели.

Несмотря на очевидность феномена лидерства, практически бывает трудно установить, кто же является лидером группы. Существует два основных метода определения лидера в конкретной группе: 1) путем опроса членов группы для выяснения, кому они отдают предпочтение как наиболее влиятельному лицу в выборе направлений деятельности группы (метод самодоклада); 2) путем обращения к сторонним наблю-

дателям (или специально приглашенным консультантам), чтобы они назвали тех членов группы, которые имеют наибольшее влияние на других, или зарегистрировали относительную частоту успешных актов влияния одних членов группы на других (метод наблюдения).

Общий критерий обоих методов выявления лидера — фактор влияния, оказываемого личностью на членов группы. Следовательно, первоначально лидеров можно определить как лиц, оказывающих влияние на деятельность группы. Однако, как считал социальный психолог Ю. Н. Емельянов, простота и очевидность этого определения обманчивы. Существует по крайней мере три важных следствия, которые обычно не учитываются при изучении проблемы лидерства.

Во-первых, считается, что все члены группы в какой-то мере лидеры, поскольку каждый участник в известной степени и в каком-то отношении, даже помимо своей воли, влияет на действия других членов группы. Поэтому нужно учесть, что лидерство является количественной переменной, а не наличием (или отсутствием) определенного качества. Правильнее было бы говорить не о наличии, а об объеме способности (потенциала) к руководству у каждого члена группы, не разделяя их фатально на лидеров и последователей.

Во-вторых, проявление лидерства есть акт взаимодействия между конкретными людьми: не только лидер влияет на последователя, но и последователь влияет на лидера. Поведение лидеров в значительной степени обусловлено установками, аттитюдами членов группы. Так, в группах с преобладанием тенденции к равноправию лидер более демократичен; напротив, в группах, где придается значение сильной власти, лидер может стать диктатором.

В-третьих, нужно учитывать разницу между лидером как лицом, имеющим значительный объем влияния, и официальным руководителем коллектива, чье влияние иногда может быть значительно меньшим. Другими словами, не все формальные руководители являются фактическими лидерами.

Только учитывая перечисленные соображения, можно приступить к социально-психологическому анализу проблемы лидера и лидерства.

ВОСПРИЯТИЕ ЛИДЕРА ГРУППОЙ

Важнейшим условием лидерства является восприятие лидера группой.

Лидер может восприниматься как «один из нас». Изучение деловых биографий преуспевающих лидеров показывает, что лидер имеет определенные общие характеристики с членами группы, поэтому воспринимается как «один из нас», а не «пришелец». Идентификация самих себя с пришельцем была бы для группы крайне затруднительна.

Лидер может восприниматься как «подобный большинству из нас». Ему мало быть настоящим членом группы, он должен восприниматься как в особой степени воплощающий в себе нормы и ценности, имеющие наибольшее значение для группы.

До какой степени лидеры устоявшихся групп могут изменять принятые в них нормы и ценности? Концепция лидера как «великого человека» предполагает, что он может навязывать свои желания группе, прибегая к власти, свойственной его положению (статусу). Однако есть и другая концепция, согласно которой группа всегда сильнее лидера и поэтому он вынужден следовать нормам, принятым в группе. В целом вопрос о влиянии лидера очень интересен и важен, но пока еще не полностью выяснен. Возможно, для того чтобы оставаться лидером, он должен принимать или делать вид, что принимает, традиции, нормы и цели группы, и помогать группе в достижении целей.

Лидер может восприниматься как «лучший из нас». Чтобы стать лидером, недостаточно принять основные нормы и ценности группы. Нужно быть не только как все, а лучшим из всех, поскольку, лишь представляясь выдающейся личностью, он может служить примером для группы и символизировать «отца». Быть лучшим необходимо также для того, чтобы осуществлять эффективное управление и кооперирование работы группы. Если лидер не является экспертом относительно задач группы, то эти задачи или не будут выполнены, или будут выполнены крайне посредственно.

Хотя лидер и должен быть «лучшим из нас», он не должен быть намного лучше. Он не должен быть и намного умнее. Во-первых, слишком умный не воспринимается как «один из нас». Во-вторых, его интересы тогда могут быть далеки от проблем группы, он не будет достаточно мотивирован для того, чтобы помогать группе. В-третьих, могут возникнуть проблемы коммуникабельности ввиду большого различия в интеллекте. Наконец, умный лидер предпримет нововведения, к принятию которых группа может быть не готова, поскольку они противоречат установившейся групповой идеологии; в этом случае лидер не будет и как «большинство из нас».

Лидер должен оправдывать ожидания последователей. У членов группы существует установившееся мнение относительно того, как должен вести себя лидер и какие функции он должен выполнять. И они будут выбирать и удерживать только таких лидеров, которые соответствуют их ожиданиям.

В основном лидером будет выбран тот, кто способен удовлетворить такие потребности членов группы, как потребность на кого-то поло-

житься, передать ответственность за действия и т. д. Таким образом, личность выбираемого лидера частично зависит от личностных свойств последователей.

Вторая сторона взаимодействия «лидер—группа» обусловлена структурой и задачами группы, целям которой оно служит.

В большинстве случаев влияние в группе имеет тенденцию сосредотачиваться в руках одного или нескольких лиц, но не распределяться равномерно среди всех участников группы. Это проявляется наиболее отчетливо, когда с течением времени группа стабилизируется, вступает в ситуацию гомеостаза с внешней средой.

Однако история концентрации-лидерства в каждой группе протекает по-разному.

Лидеры и ранговая иерархия группы. В процессе количественного роста, увеличения числа функций и конкретизации групповых целей развивается иерархия степени влияния среди членов группы. На верхней ступени иерархической лестницы оказывается верховный лидер, ниже располагаются лидеры второго и третьего уровней, и на самых нижних ступенях находятся последователи.

В малых сплоченных группах, как правило, и промежуточные лидеры, и последователи представляют на своих уровнях основные черты верховного лидера. Однако это не относится к большим и сложным группам, где существуют объективные условия для выдвижения многих лидеров.

Лидер и критические ситуации. Потребность во влиятельном лидере особенно остро ощущается группой в тех случаях, когда на пути к достижению групповых целей возникает какое-либо препятствие или что-то угрожает группе извне, то есть когда складывается сложная, критическая ситуация. Это в равной степени может касаться сложных условий боевой обстановки, стихийных бедствий и различных реорганизаций. В таких случаях всегда возникает недостаток согласованного понимания членами группы того, какие шаги следует предпринять, чтобы достигнуть целей или отразить опасность. Если при этом какой-либо индивид сумеет обеспечить достижение целей или безопасность группы в силу своих личностных качеств (храбрости, умений, знаний, уверенности в себе ит. д.), тогда он, вероятнее всего, станет лидером данной группы.

Степень опасности, трудности преодоления препятствия, с которым сталкивается группа, обуславливает не только факт возникновения лидерства, но также объем и формы его распространения. В наиболее критических ситуациях лидерство фокусируется, сосредотачивается в

одних руках.

Исторический анализ возникновения диктаторов показывает, что они появляются именно в критических ситуациях, когда необходимы мгновенные изменения в управлении государствами. Политические авантюристы, жаждущие власти, искусственно создают якобы чрезвычайные ситуации как средство взятия под контроль всех государственных функций и затягивают мнимые кризисы, чтобы сохранить этот контроль.

Если проблемы, с которыми сталкивается группа, очень сложны по своему диапазону, функции лидерства обычно распределяются между несколькими лицами. По мере упрощения задач лидерство становится концентрированным. При легких групповых задачах лидерство снова распыляется (задача настолько проста, что каждый может решить ее самостоятельно).

Лидеры и групповая неустойчивость. Благоприятная обстановка для выдвижения нового лидера может возникнуть не только под влиянием внешней угрозы, но и вследствие внутригрупповых конфликтов. В какой-то момент лидеры конфликтующих подгрупп могут установить равновесие сил относительно верховного лидера, и, если группа не распадется, лидеры подгрупп будут вытеснены одним верховным лидером (им, впрочем, может остаться и старый верховный лидер).

Изучая динамику в студенческих группах, сотрудник Мичиганского университета Д. Крокетт экспериментально доказал, что разногласия в группах создают благоприятную почву для выдвижения новых лидеров. Он пришел к выводу, что группы, члены которых имеют различные мнения относительно общих целей и средств для их достижения, гораздо чаще выдвигают неформальных лидеров, чем группы, которые не имеют разногласий в определении целей и средств.

Лидеры: новые и старые. Новый лидер, скорее всего, может появиться в тот период, когда старый лидер не соответствует своему положению стратега, эксперта, планировщика и администратора. Когда лидер пренебрегает или не справляется с этими функциями, кто-нибудь другой из членов группы примет на себя исполнение этих функций. Как показывают результаты исследований, в тех группах, где формальный лидер эффективно выполняет вышеперечисленные обязанности, новый лидер выдвигается в 30% случаев.

Лидеры и их потребности. Как и все члены группы, потенциальный лидер стремится к достижению общегрупповых целей, но с учетом каких-то собственных потребностей. Будущего лидера отличает то, что эти дополнительные потребности могут быть наилучшим образом удов-

летворены путем принятия роли руководителя (или неформального лидера). В зависимости от степени осознанности своих потребностей, ценностных ориентаций будущий лидер может целеустремленно добиваться ведущей роли. Этот процесс может происходить и стихийно, вернее, выдвижением лидера занимаются последователи, убедившиеся в том, что он обладает суммой необходимых качеств. Новейшая история России полна подобными примерами.

В том случае, когда лидер стремится к руководящей деятельности, механизм социальной самоорганизации уступает место целенаправленной деятельности, складывающейся из различных элементов. Среди потребностей могут быть стремление к власти, повышение своего социального статуса и другие составляющие *ценностных ориентаций личности*.

Когда группа располагает высоким потенциалом лидеров, то возможным решением может стать распределение лидерства между несколькими участниками. Если лидерский потенциал группы невысок, можно ожидать концентрации власти в одних руках. Если в группе полностью отсутствуют лица с потребностью к лидерству, то, естественно, лидера в ней не будет и группа может легко распасться.

Итак, чтобы понять сущность возникновения лидерства, следует учитывать не только представления и потребности участников группы, но и психологию потенциальных лидеров. Не бывает лидеров без последователей, и не бывает лидеров без людей, желающих занять место лидера.

ФУНКЦИИ ЛИДЕРА

Роль лидера может быть рассмотрена с позиции анализа его специфических функций. Многие функции, которые представлены в тексте, входят прежде всего в круг обязанностей формальных руководителей как первичных коллективов, так и крупных организаций.

Лидер как администратор. Наиболее очевидна для лидера роль координатора совместной деятельности членов группы. Независимо от того, сам ли он разрабатывает основные направления деловой политики, или они предписываются ему сверху, в круг его ответственности неизменно входит функция наблюдения за исполнением. Причем сущность административной функции заключается не в самостоятельном выполнении работы, а в предписании ее другим членам группы.

Иногда человек, оказавшись в роли администратора, страдает от своей неспособности переложить часть ответственности и полномочий на других; ему кажется, что во всем необходимо его личное участие. В результате он лишает подчиненных чувства ответственности и пре-

пытствует их вовлечению в работу группы.

Лидер как планировщик. Лидер часто принимает обязанности разработчика методов и средств, при помощи которых группа достигает целей. Эта функция может включать как определение непосредственных шагов, так и разработку долгосрочных планов деятельности. Часто лидер является единственным хранителем плана действий; он один знает дальнейшие пути, остальные члены группы знакомы лишь с отдельными, не связанными между собой частями плана.

Лидер как политик. Одна из важнейших функций лидера — установление целей и основной линии поведения группы. В основном групповые цели и методы их достижения имеют три источника:

- 1) указания сверху, получаемые группой от руководства в соответствии с субординацией. Однако лидеры низшего уровня привлекаются в качестве консультантов с правом совещательного голоса при выработке этих установок;
- 2) указания снизу, то есть решения самой группы. Хотя цели и средства определены снизу, лидер несет ответственность за их реализацию, поскольку он, будучи членом группы, также вовлечен в выработку этих целей и методов;
- 3) указания самого лидера (при условии, что он обладает автономией в принятии решений).

Таким образом, независимо от источника определение групповых целей и методов их достижения — обязательная функция лидера.

Лидер как эксперт. Лидер часто является тем лицом, к которому обращаются как к источнику достоверной информации или квалифицированному специалисту. Безусловно, при высокой степени разделения функций в больших группах лидеры (руководители организаций) прибегают к услугам различных заместителей, специалистов и консультантов. Заметим, что в данном случае сам выбор этих экспертов второй ступени наглядно характеризует способности самого руководителя.

В организациях с менее жесткой формальной структурой или спонтанно возникших группах лица, обнаружившие наибольшую профессиональную осведомленность в интерпретации групповых целей, сами становятся лидерами. Так, в сложных условиях какой-либо экспедиции проводник, благодаря знанию местных особенностей, может исподволь принять фактическое руководство группой.

Почти во всех случаях, когда члены группы зависят от человека, профессиональные знания и квалификация которого необходимы для осуществления групповых целей, вокруг этого лица происходит поля-

ризация власти, которую он может использовать для укрепления своей роли лидера.

Лидер как представитель группы во внешней среде. Лидер является официальным лицом, выступающим во внешней среде от имени группы. Поэтому членам группы не безразлично, кто и как их будет представлять; лидер в этом случае олицетворяет собой всех членов группы, их коллективный разум, волю и т. д. Он трансформирует информацию, исходящую от группы и получаемую для группы. В последнем смысле он является «привратником».

Лидер как регулятор отношений внутри группы. Регулирование личностных и деловых отношений внутри группы осуществляется через коммуникативную сеть, которая существует в группе. В некоторых группах вся информация проходит через лидера; иногда в группе существуют приближенные к лидеру лица, которые замыкают на себе эту сеть; есть тип групп, где лидер — «один из всех».

Лидер как источник поощрений и наказаний. Особенно важна, с точки зрения членов группы, система поощрений и наказаний, которую лидер применяет для контроля над деятельностью участников группы. Эта функция предьявляет высокие требования к личностным качествам лидера, особенно в группах, где большое внимание уделяется не только экономическим, но и этическим аспектам. Лидер должен знать индивидуальную мотивацию деятельности каждого члена группы, соизмерять силу воздействия поощрительных и пенитенциарных мер по отношению к каждому из участников группы. Помимо административного регулирования деятельности членов и применения официальных мер поощрения, лидер может умело применять неформальные социальные санкции, которые обычно складываются в малых группах. Неформальные санкции — это приемы, с помощью которых люди, знающие близко друг друга, выражают уважение тем, чье поведение соответствует их ожиданиям, и проявляют недовольство теми, кто не оправдывает их надежд.

Лидер как третейский судья и миротворец. Эта функция в известной мере связана с предыдущей. В условиях конфликтов между членами группы лидер должен выступать как судья и утешитель одновременно, то есть кого-то поощрять и кого-то наказывать. В руках лидера оказывается средство, благодаря которому он может уменьшать или поддерживать тенденцию к фракционизму внутри группы в зависимости от того, каковы его личные планы.

Лидер как образец поведения. В некоторых типах групп лидер служит моделью поведения для остальных членов группы, то есть наглядно

показывает, какими они должны быть и что должны делать. Командир отделения, храбро ведущий своих солдат в бой, служит именно таким примером.

Особое место в сознании людей занимают лидеры *эталонных групп*.

Лидер как символ группы. Члены групп с высокой степенью сплоченности стремятся не только к внутренним, но и внешним отличиям от остальных индивидов. Они прибегают к различным знакам отличия в одежде и поведении (например, члены масонских лож, политических партий, клубов ит. д.). Лидеры, являясь ядром таких групп, начинают выполнять функцию символов: их имена присваивают всему движению (и косвенно его участникам); в частнопромышленном мире владельцы фирм сами осуществляют такую символизацию, рассматривая свое дело как продолжение своей личности; религиозные течения и секты носят имена своих основателей весьма продолжительное время и т. д. В равной степени это касается различных научных школ, представители которых даже после смерти лидера идентифицируют себя с ним.

Лидер как фактор, отменяющий индивидуальную ответственность. Нередко лидер играет важную роль для членов группы в освобождении их от ответственности за личные действия, которой они хотели бы избежать. Любимые выражения лидеров: «Все претензии ко мне», «Действуйте от моего имени», «Передайте, что я приказал» — относятся именно к этой функции. Таким образом, в ответ на преданность последователей лидер берет на себя труд принимать за них решения. Причем последователи довольно охотно передают свою свободу лидерам (Фромм назвал это явление «бегством от свободы»).

Лидер как проводник мировоззрения. Лидер в большинстве случаев является источником ценностей и норм, составляющих групповое мировоззрение. В целом оно отражает идеологию того общества, к которому принадлежит группа. В масштабах организации частное мировоззрение группы обычно больше соответствует образу мышления руководства, нежели отдельных рядовых членов. Взгляды в большей степени просачиваются вниз, чем наоборот; это особенно верно в тех случаях, когда лидер контролирует информацию, поступающую в группу из внешней среды.

Лидер как «отец». Многочисленные функции лидера получают интеграцию во всеобъемлющей роли «отца» для членов группы. Истинный лидер — это фокус всех положительных эмоций членов группы, идеальный объект идентификации и чувства преданности. Если лидер в некоторых отношениях не соответствует идеалам последователей, они

могут его мысленно «переделать» на свой манер. «Отеческая» роль во многом объясняет ту почти беспредельную власть, которую иногда приобретают лидеры при определенных условиях.

Лидер как «козел отпущения». Насколько лидер может быть объектом положительных чувств в случае достижения группой поставленных целей, настолько же он может служить мишенью для агрессии со стороны членов группы в случае неудачи. Когда группа находится в состоянии *фрустрации*, лидер может оказаться тем замещающим объектом, на который «без разбору все шишки валятся».

Особым случаем является утрата членами группы иллюзий относительно действительных целей или личности лидера. Поэтому идейные противники так настойчиво ищут факты, компрометирующие лидера враждебной группы, для ослабления конфликтоустойчивости группы.

Безусловно, не все члены группы одинаково воспринимают личность и **поступки** лидера. Отметим, что лидер (впрочем, как и все остальные

люди) существует в сознании последователей в рамках их личности, то есть возможности восприятия человека человеком ограничиваются личностными данными воспринимающего их конфликтотенность. Кроме того, чем менее доступен лидер, тем больше он предоставляет простора для фантазии последователей в конструировании его (лидера) образа.

ЛИДЕРСТВО КАК ВЛАСТЬ

Лидерство и власть невозможно разделить, поскольку власть выражает реальное лидерство. Власть означает способность проявлять свободу действий согласно своим целям и своей воле.

В различных сферах жизни люди совершают значительное количество властных поступков — в личной жизни (влияние в семье), в профессиональной сфере (влияние на подчиненных, коллег) и т. п. Анекдотичен образ руководителя, авторитарного на работе и покорного в обществе своей жены.

В организации власть представляет собой ресурс, воплощающийся в наращивании порядка, повышении уровня организованности и регламентации жизни по всем параметрам жизнедеятельности.

Доступность (возможность использования) источников власти приводит к увеличению числа действий, обеспечивающих влияние на других людей. Чем более доступны источники (средства) власти, тем чаще субъект стремится влиять на поведение других.

В социуме власть есть способ влияния, подчинения, принуждения в соответствии с фактическим или предполагаемым балансом сил в обществе, направленным на сохранение существующего положения.

Рассмотрим некоторые подходы к объяснению феномена власти.

Биологический подход рассматривает власть как естественное состояние в обществе, предопределяемое самой природой. Власть не является специфичной только для человека, а имеет предпосылки в биологической структуре, общей у человека и животных. Основа власти заключена в природе человека.

Антропологический подход имеет ряд общих черт с биологическим. В антропологическом подходе власть распространяется на все социальные образования. Все действия, опирающиеся на власть и авторитет, признаются организационными, и на этом основании говорится о существовании организационной власти во всяком обществе. Носителями организационной власти являются вожди, советы старейшин,

собрания общины и т. д.

Психологический подход исследует власть под углом зрения восприятия ее человеком. Субъективное восприятие либо основывается на особых качествах непосредственного носителя власти, либо вытекает из особенностей психологической природы человека.

Философский подход включает в себя следующие положения:

- власть — категория общественная, это волевое отношение между людьми;
- истоки власти лежат в условиях материальной жизни общества, в системе его экономических отношений;
- сущность власти образует господствующая воля конкретного лидера или социальной, этнической, профессиональной, конфессиональной группы.

Социологический подход состоит в сведении власти к влиянию одной социальной группы на другую. Ядром власти служит статусноролевая система отношений, закрепленная в правовых и иных социальных нормах. В рамках этого подхода выделяются такие направления исследований:

- *бихевиористское* — власть является особым типом поведения, основанным на возможности изменения поведения других людей;
- *телеологическое* — власть трактуется как условие достижения определенных целей, получение намеченных результатов;
- *инструменталистское* — власть трактуется как возможность использования определенных средств, в том числе насилия; как особого рода отношение между управляющим и управляемым;
- *функционалистское* — рассматривает власть под углом зрения осуществляемых ею функций;
- *конфликтологическое* — определяет власть с точки зрения форм и методов разрешения организационных конфликтов.

КЛАССИФИКАЦИЯ НОСИТЕЛЕЙ ВЛАСТИ

1. Бюрократия — власть уполномоченных над неуполномоченными. Бюрократов ругают всегда и везде. Но все прекрасно понимают, что без аппарата — чиновного люда — прожить в обществе нельзя.

Выделяют подвиды бюрократии:

- *формализм*, то есть следование в первую очередь букве инструкции без учета реальных обстоятельств и жизненных интересов;
- *волокига* — затягивание всяких дел в силу либо несостоятельности, либо умышленного вымогательства;

- *казенищина* — наблюдение за работой по видимости, с соблюдением абсолютно несущественных мелочей в ущерб практическому делу;
- *волюнтаризм, мздоимство, лихоимство, коррупция.*

2. Наукократия — власть знающих над незнающими. Человечеству и человеку на протяжении всей истории приходится бороться за свое существование. Природа дала ему одно преимущество — понимать существо закономерностей окружающего мира.

3. Плутократия — власть имеющих над неимеющими. Наиболее известные методы — лоббирование интересов банкиров, промышленников, представителей ВПК. Финансовую поддержку на выборах своим кандидатам обеспечивают плутократы.

4. Партократия — власть организованных над неорганизованными. Политические партии — носители моделей устройства власти, и избежать партийности, самого факта появления и существования партий, их влияния на жизнь общества невозможно.

5. Райтократия — власть пишущих над читающими. В настоящее время общество перешло из века постиндустриального в информационный. Вся информационная среда, в которой находится человек, является на сто процентов искусственной. Люди знают и понимают только то, что заранее подготовлено и предъявлено им райтократами.

6. Технократия — власть умеющих над неумеющими. Влияние технократов присутствует во всех сферах политической и общественной жизни. Влияние наукократов и технократов на политические процессы, происходящие в обществе, необходимо рассматривать в паре, так как зачастую технократы претворяют в жизнь то, над чем работают наукократы.

7. Демократия — власть большинства над меньшинством. Традиционно принято считать, что демократия есть лучшее устройство государства. Но демократия пригодна не для любых условий и не является идеальной формой государственного устройства. Неразумно насаждать демократию декретами там, где для нее нет исторической, социальной и политической базы.

8. Автократия — власть сильных над слабыми. В природе человека заложено стремление не только властвовать над другими, но и искать тех, кого надо слушаться, кому подчиняться, кем руководствоваться.

9. Этнократия — власть одного этноса, этнической группы над другими. Отказ другим в правах и свободах, определенных для себя.

10. Теократия — власть религиозных лидеров над всеми остальными.

КЛАССИФИКАЦИЯ ИСТОЧНИКОВ ВЛАСТИ

Источники власти можно классифицировать следующим образом.

Власть вознаграждения. Ее сила определяется ожиданием объекта власти того, в какой мере субъект в состоянии удовлетворить один из его (объекта) мотивов и насколько субъект поставит это удовлетворение в зависимость от желательного для него поведения объекта власти. К недостаткам использования власти вознаграждения необходимо отнести сложность выявления ведущего мотива объекта власти со стороны субъекта.

Власть, принуждения. Определяется ожиданием со стороны объекта той меры, в какой субъект способен наказать его за нежелательные для него действия, фрустрацией того или иного мотива. Недостатки: власть принуждения предрасполагает к ответным действиям со стороны объекта, а также требует от субъекта больших ресурсов.

Нормативная власть. Субъект власти имеет право контролировать соблюдение определенных правил поведения и в случае необходимости настаивать на нем. К недостаткам этого вида власти можно отнести то, что следование некогда установленным традициям без учета происходящих изменений может привести к застою.

Власть знатока. Ее сила зависит от величины приписываемых субъекту власти со стороны объекта особых знаний, умений, навыков, относящихся к сфере того поведения, о котором идет речь.

Информационная власть. О ее наличии можно говорить в том случае, когда субъект владеет информацией, способной заставить объект увидеть последствия своего поведения в новом свете. В повседневной жизни примером информационной власти выступают шантаж, компромат и т.

д.

Экспертная власть. Человек, обладающий такой властью, должен владеть какими-то особенными умениями и знаниями, выделяющими его из основной массы людей.

Обладание такими качествами обеспечивает уважение и согласие подчиненных. Люди, обладающие «экспертной властью», предрасположены к лидерству.

Власть эталона. Референтная власть, основанная на идентификации объекта с субъектом, желании объекта быть похожим на субъект власти по различным параметрам и характеристикам (основания могут быть различными — личностными и психологическими, профессиональными и моральными). Харизматическая власть определяется самоотождествлением объектов власти с лидером, влечением к нему.

Характеристики харизматической личности:

- *обмен энергией*: харизматическая личность излучает энергию и заряжает ею окружающих;
- *внешность*: харизматический лидер не обязательно красив, но привлекателен, обладает обаянием, прекрасно держится;
- *независимость характера*: в своих стремлениях такой человек не полагается на других, уверен в себе, в своей миссии, не оглядывается на традиции и устоявшееся общественное мнение;
- *хорошие риторические способности*: умеет хорошо говорить, обладает высокой способностью к межличностному общению, чрезвычайно убедителен, способен заразить своими идеями, увлечь за собой;
- *восприятие восхищения своей личностью*: чувствует себя комфортно, когда другие выражают ему свое восхищение;
- *достойная и уверенная манера держаться*: всегда выглядит собранным, владеющим ситуацией, не теряется при изменениях и неожиданных событиях.

ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЛАСТИ

Принцип сохранения. Требует от политика и властителя отношения к власти как к единственно подлинной ценности, за которую необходимо бороться до конца. Все остальные ценности (в том числе обеспеченность, богатство и жизнь) — лишь производные от власти и с ее потерей теряются безвозвратно.

Принцип своевременности. Основная идея этого принципа, дополняющего принцип сохранения, — не власть сама по себе как таковая

нужна политика, а политик нужен власти. Формируется общественное мнение о том, что именно сейчас во власти должны быть люди, обладающие определенным, необходимым именно в настоящее время набором профессиональных, личностных, психологических качеств и характеристик.

Принцип поддержки. Реализуемую концепцию смысла жизни, образа жизни, жизненной позиции и мировоззрения, политического и экономического устройства общества большинство людей могут разделять или не разделять, соглашаться с ней или не соглашаться. Власть должна создать так называемый средний класс, слой людей, которые будут четко понимать, что своим успехом они обязаны именно этой власти.

Принцип скрытности. В ядре власти — тайна. Властвующий должен видеть все насквозь, но не должен позволять «смотреть в себя». Он должен оставаться закрытым, его настроения и намерения никто не должен знать. Властитель должен слыть в некоторой степени сверхчеловеком. В полной мере этот принцип использовал И. Сталин.

Принцип понимания. Действия власти, итог того, к чему она стремится, должны быть понятными и понятыми людьми. Иначе от людей будет невозможно добиться правильного и полного исполнения всех указаний власти. Власть, требующая жертв и лишений ради неопределенных результатов, сможет заставить признать себя только в том случае, если будет присутствовать всегда и везде.

Принцип действенности. Власть — это действие. Она задает членам общества цель и диктует необходимые формы поведения, которых они должны придерживаться, чтобы достичь ее. Власть становится бесспорной, когда порядок поддерживается, но не действует. Кардинал Ришелье говорил: «Кто уклоняется от игры, тот ее проигрывает». Власть должна быть решительной, дееспособной, иначе она перестает быть властью. С. Н. Паркинсон отмечает, что люди никогда не восстают против тирании, но всегда — против власти слабеющей и колеблющейся.

Принцип адекватности. В обществе всегда существовали, существуют и будут существовать люди, не признающие действующих законов, норм и правил. Эти люди недовольны властью, постоянно критикуют ее, используя самые разные способы и средства. Действия власти по отношению к таким людям должны быть адекватными действиям оппозиции.

Принцип легитимности. Власть и ее субъекты зачастую не ограничивают себя как моральными, так и юридическими обязательствами. Во многом на основе этого формируется отношение к власти как недо-

стойному делу. Поэтому важным принципом сохранения власти является ее легитимность. Так называемые «цветочные революции» в СНГ опирались в зачатке власти именно на этот принцип. Инструментом взятия власти были демократические выборы. Однако передача власти, ее легитимность становились предметом торга между «старыми» и «новыми» властными элитами.

ГЕНЕЗИС ВЛАСТИ (АНАЛИЗ РАБОТЫ Н. МАКИАВЕЛЛИ «ГОСУДАРЬ»)

Отношение к власти, ее субъективное восприятие людьми зависит от того, в каком образе власть и властители будут представлены в сознании человека, какие вызывать эмоции. Одним из классиков и первым «политтехнологом» власти был Н. Макиавелли. В своей работе «Государь» он исследует проблему завоевания, удержания и использования власти государем. Конкретные рекомендации по решению властных проблем государем Макиавелли дает с учетом типологии государств Италии XII—XV вв. (наследственных; смешанных; новых, например гражданских; церковных). Он советует осуществлять в них по возможности прямое властное воздействие и использовать, когда это необходимо, метод принуждения (если перед человеком не стоит естественная цель, то ее перед ним необходимо поставить). Инновационность рекомендаций Макиавелли в том, что, говоря современным языком, при выборе режима правления государь как лидер обязан учитывать народные традиции, стереотипы и устоявшиеся образцы Политических ориентаций.

Вот некоторые рецепты поведения властителя как лидера.

1. Лидер и сторонники. Государь приобретает власть благодаря расположению народа и знати. Макиавелли делает вывод, что тактически выгоднее опираться на народ, а не на знатных людей, так как именно среди знати из-за ее близости к государю появляются его соперники, и именно знать составляет заговоры против власти. К знатым слоям общества необходимо относиться дифференцированно: тех, ⁸ Зак. 3662 кто предан, почитать, а того, кто «не примыкает», разделять на категории. Если «непримкнувшие» просто нерешительны, то их можно использовать, например, в качестве советников; но если они отъявленные честолюбцы, то их надо опасаться, как врагов. Народ же менее опасен,

поскольку от власти отдален, и кроме того, его легко нейтрализовать, превратив его лояльных представителей в новых знатных вельмож. Для улаживания споров между знатью и народом полезно использовать парламент, сделав его своего рода арбитражным учреждением в системе сторонников лидера для отвлечения недовольных высказываний с персоны государя на него.

2. Лидер и советники. В вопросе отношения к советникам государь должен жестко контролировать ситуацию: надо отбить у советников охоту давать советы по своему почину. Вообще, по мнению Макиавелли, каков правитель, таковы и советники, ведь инициатива всегда исходит от государя. Развернутые рекомендации далее сводятся к следующему:

- нельзя допускать, чтобы советник стал соперником государя (не опасен «умный» советник, а критерий отбора — выгода государя);
- надо отдавать должное советнику и обязательно хорошо оплачивать его труд, чтобы советник не воровал;
- необходимо опасаться льстецов, так как они скрывают информацию (в результате неосведомленный государь может вызывать лишь презрение), поэтому советник должен иметь возможность говорить правду;
- государю стоит делать вид, что все полученные советы ему нравятся, но принимать решение должен государь единолично;
- лучше иметь как можно более узкий круг советников, чтобы избежать колебания мнений.

Макиавелли предложил шокирующую максиму: кто исповедует в политике веру в добро, тот погибнет. Автор исходил из посыла, что человек от природы эгоистичен, никто не может быть полностью добродетельным, и государь не способен объединять в себе лишь одни положительные качества. Поэтому государю, желающему удержать власть, надо научиться быть недобродетельным. Князь должен избегать только тех пороков, которые могут лишит его государства, остальных же недостатков можно не страшиться. За этим вступлением следует знаменитое рассуждение о конкретных личных качествах госу

даря, известное как «политический макиавеллизм» (разрыв между политикой и этикой).

Макиавелли предположил, какие личные свойства полезны государю, а какие вредны.

- *Щедрость и бережливость.* Излишняя щедрость правителя ведет к расточительности, и князь вынужден хищнически обирать своих подданных, поэтому лучше прослыть скупцом, чем хищником.
- *Жестокость и милосердие.* Проявлять одновременно и то и другое трудно. Страх следует внушить в любом случае, это более прочное чувство, но оно никогда не должно вызывать ненависти. (Макиавелли цинично замечает, что безопаснее пролить кровь, чем трогать имущество подданных.) Считается, что любят люди сами по себе, а боятся по воле властителя, поэтому мудрый государь опирается на те качества, проявление которых зависит от него.
- *Княжеское слово.* Здесь следует знаменитое рассуждение Макиавелли о львах и лисицах, то есть о сильных и хитрых властителях. Госу дарю выгоднее быть лисицей, значит, и слово он держать не обязан. Но лисью суть надо скрывать и, нарушая слово, ссылаться на благовидный предлог. (Фактически Макиавелли предлагает типологию лидеров, основанную на разнице в стиле поведения.)
- *Презрение и ненависть.* Если презрение и ненависть подчиненных постигли князя, то надо ждать заговора, а средством против измен могут служить уважение и любовь подданных.
- *Почтение к государю.* Такое чувство весьма желательно. Почтение внушают свершения великих дел, демонстрация щедрости, прямота действий.

Не употребляя сам термин, Макиавелли придает большое значение тому, что сегодня называется искусственно сформированным *образом лидера*. Для достижения успеха государю важно, как считал Макиавелли, не быть, а слыть добродетельным, ведь главное — это видимость добродетели. Мнение толпы в деле формирования образа государя весьма существенно, поэтому надо создавать славу «великого человека». Термин «великий человек» Макиавелли употребляет не в качестве отличительной характеристики явления лидерства, а как пример эффективного образа политика.

Резюмируя, можно отметить:

- «Государь» по содержанию — пособие по искусству властвования. В современном понимании книга Макиавелли есть технология

властвования, демонстрирующая инструментальное отношение к политике (где все зависит от факта, а он либо средство, либо препятствие, то есть выбор метода отвечает критерию эффективности).

- Макиавелли выводит своего нового князя за сферу морали и создает «чистое технологическое поле» власти. Конечно, это тип сильной власти и жесткого руководства, неслучайно книга Макиавелли стала пользоваться успехом в эпоху абсолютизма, а затем и в период тоталитаризма. Однако тенденция разделения политики и морали продолжилась не только в политической практике, но и в исследованиях рационального типа поведения (М. Вебер) и в системном подходе к менеджменту (Г. Саймон). Макиавелли не пытался определить роль личности в истории, а стремился выявить пределы власти, сформулировать закономерности политического режима, заложить основы политического лидерства. Между эпохой Н. Макиавелли и современностью почти шестьсот лет истории, и эта история контрастно и ярко подтверждает его правоту.

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ДИСТАНЦИИ ВЛАСТИ

Измерение «дистанция власти» показывает, какое значение в разных культурах придается властным отношениям между людьми и как варьируются культуры относительно данного признака.

Некоторые культуры имеют преимущественно иерархическую, или вертикальную структуру, в то время как в других культурах иерархия выражена не так сильно или наблюдается горизонтальная структура построения властных отношений. В иерархических обществах с высокой (большой) дистанцией власти всем вышестоящим лицам: начальникам или родителям и прочим носителям властных полномочий — традиционно оказывается подчеркнутое уважение и демонстрируется послушание. Выражение противоречия, жесткая критика или открытое противодействие в таких культурах не допускаются.

В культурах с низкой (малой) дистанцией власти наибольшее значение придается таким ценностям, как равенство в отношениях и индивидуальная свобода. Поэтому коммуникация здесь менее формальна, равенство собеседников подчеркивается сильнее, а стиль общения носит более консультативный характер, чем в культурах с высокой дистанцией власти. В культурах с низкой дистанцией власти эмоциональная

дистанция между вышестоящими персонами и подчиненными незначительна. Например, сотрудники всегда могут подойти к своему шефу с вопросом или высказать критические замечания. Открытое несогласие или активное противоречие начальнику также рассматривается как норма. В культурах с высокой дистанцией власти устанавливается сильная зависимость между начальниками и подчиненными. Сотрудники должны либо признавать власть своего начальника, либо полностью отклонять ее и прерывать отношения. В этом случае эмоциональная дистанция между начальниками и подчиненными очень большая. Сотрудники лишь в редких случаях могут себе позволить задать вопросы своему шефу, не говоря уже о том, чтобы подвергнуть его критике.

В семейных отношениях члены семьи, наделенные властью (родители, старшие братья, сестры и т. д.), также требуют послушания. Развитие независимости не поощряется. Главной добродетелью считается уважение к родителям и старшим членам семьи. В культурах с малой дистанцией власти дети рассматриваются в качестве равноправных членов семьи с того времени, как только они начинают активно включаться в семейную жизнь. Идеальным состоянием в семье считается личная независимость, а потребность в независимости является едва ли не самым важным элементом людей в культурах с малой дистанцией власти.

Дистанция власти объясняется Г. Хофстеде через основные ценности членов общества, наделенных властью. Способ распределения власти обычно исходит из поведения наделенных этой властью членов общества, то есть из когорты руководителей, а не из остальной массы руководимых. Однако здесь важно учитывать то, что авторитет может возникнуть только там, где он встречает послушание и покорность. В культурах с большой дистанцией власти эта власть видится как некая данность, имеющая фундаментальные основы. Вопрос о легитимности власти здесь не столь важен, поскольку в обществе негласно присутствует признание того, что в мире должен быть определенный «порядок неравенства», в котором каждый имеет свое место.

Следует подчеркнуть, что рассмотренные характеристики культур с большой и малой дистанцией власти являются всего лишь идеальными моделями, крайними точками континуума «культуры с большой дистанцией власти — культуры с малой дистанций власти». Те или иные конкретные культуры находятся где-то в середине этого континуума.

Индивидуализм—коллективизм. Разделение культур на индивидуалистские и коллективистские является одним из важных показателей в межкультурной коммуникации, поскольку с его помощью объясняются

различия в поведении представителей разных культур. Подавляющее большинство людей живет в обществах, в которых интересы группы преобладают над интересами индивида. Такие общества называются коллективистскими. Причем речь здесь не идет о власти государства над индивидом, а именно о власти группы. Самая первая группа, в которой оказывается человек с рождения, — это его семья. В большинстве коллективистских обществ семья состоит из довольно большого числа людей, живущих под одной крышей. В нее могут входить не только родители и их дети, но также дедушки, бабушки, дяди, тети и прочие родственники. Такие образования называются большими семьями или семейными кланами. Если дети вырастают в семьях такого типа, то они учатся воспринимать себя как часть «мы-группы», причем подобные отношения считаются естественными. «Мы-группа» отличает себя от *других групп* в обществе и является источником создания собственной идентичности. Между индивидом и группой изначально развиваются отношения зависимости. «Мы-группа» служит защитой для индивида, от которого в ответ требуется постоянная лояльность в отношении группы. Нарушение лояльности к группе считается тяжким проступком в коллективистских культурах. В большинстве коллективистских культур прямая конфронтация с другими людьми считается невежливой и нежелательной. Слово «нет» говорится реже, чем в индивидуалистских культурах, поскольку само слово уже означает конфронтацию. Обтекаемые ответы типа «Возможно, вы правы», или «Мы подумаем» считаются более вежливыми и приемлемыми. В таких обществах не существует «личного мнения». Личное мнение определяется мнением группы. Если появляется какая-либо новая тема, в отношении которой еще не выработана четкая групповая позиция, то собирается своеобразный совет группы, где и формулируется групповое мнение. Коллективистский тип культуры в настоящее время распространен в таких странах, как Гватемала, Панама, Венесуэла, Колумбия, Пакистан, Корея и др. Россию также причисляют к коллективистскому типу культур.

В то же время меньшая часть людей на планете живет в обществах, в которых интересы индивида преобладают над интересами группы. Эти общества и их культуры носят название индивидуалистских. В таких обществах семьи включают только родителей и их детей. Такой тип семей называют малыми (или нуклеарными) семьями. Если дети вырастают в малых семьях, то они быстро учатся воспринимать свое «Я» отдельно от других людей. Это «Я» определяет личную идентичность человека и отделяет его от других «я». Причем в основе классификации других людей

лежит не их групповая принадлежность, а индивидуальные признаки. Цель воспитания в том, чтобы сделать ребенка самостоятельным, то есть научить независимости, в том числе и от родителей. Более того, ожидается, что, как только цель воспитания будет достигнута, ребенок покинет родительский дом. Нередко случается, что, уходя из дома, дети сводят контакты с родителями до минимума или даже прерывают совсем. В таких обществах от физически здорового человека ожидается, что он ни в каком отношении не будет зависеть от группы. Индивидуалистскими культурами считаются культуры США, Австралии, Великобритании, Канады, Нидерландов, Новой Зеландии и других стран.

Маскулинность—феминность. Каждое общество по родовому признаку состоит из мужчин и женщин. Биологические различия между мужчинами и женщинами одинаковы во всем мире, но их социальные роли в обществе лишь в малой степени объясняются биологическими различиями. Многие виды поведения, не связанные непосредственным образом с проблемой продолжения рода, считаются в обществе типично мужскими или типично женскими. Однако те виды поведения, которые считаются характерными для того или иного пола, меняются от культуры к культуре. Понятия маскулинности и феминности, согласно Г. Хофстеде, определяют социальные, заранее определенные культурой роли. Однако относительно того, что считать «мужским», а что «женским», в каждой конкретной культуре существуют различные мнения. Поэтому в качестве критерия разделения маскулинных и феминных культур Хофстеде предлагает традиционное разделение общества. То есть мужчинам приписываются твердость, ориентация на конкуренцию, соперничество и стремление быть первым. Женщинам приписывается ориентация на дом, семью, социальные ценности, а также мягкость, эмоциональность и чувственность. Естественно, что эти понятия не являются абсолютными. Некоторые мужчины могут иметь черты женского поведения, а женщины — мужского, но это рассматривается как отклонение от нормы.

Согласно такому разделению, в маскулинных культурах центральное место занимают работа, сила, независимость, материальный успех, открытость, конкуренция и соперничество и существует ясное разграничение мужских и женских ролей. В феминных культурах эти признаки считаются не столь важными. На первом плане здесь находятся эмоциональные связи между людьми, забота о других членах общества, сам человек и смысл его существования. Например, конфликты в таких культурах пытаются решать путем переговоров и достижения компромисса, в то время как в маскулинных культурах конфликты решаются в

свободной борьбе, по принципу «Пусть победит лучший».

Соответственно в маскулинных культурах у детей поощряются честолюбие, дух соревнования, самопрезентация. В работе здесь больше ценится результат, и награждение происходит по принципу реального вклада в работу. В феминных культурах при воспитании детей большее значение придается развитию чувства солидарности и скромности. Награждение за труд происходит больше по принципу равенства. К культурам феминного типа Хофстеде относит Швецию, Норвегию, Нидерланды, Данию, Финляндию, Чили, Португалию и другие страны. Можно предположить, что Россия также относится к этому ряду. К маскулинным культурам относятся Япония, Австрия, Венесуэла, Италия, Швейцария, Мексика, Великобритания, Германия и другие страны.

Следует заметить, что отнесение некоторых стран, например, к ярко выраженным феминным культурам вовсе не означает, что мужские и женские ценности в этих странах полностью совпадают. В каждой культуре, даже в «самых» маскулинных, например Японии или Австрии, мужские и женские ценности также нередко пересекаются, однако различие между маскулинными и феминными культурами состоит в частоте таких пересечений. Поэтому такое разграничение не следует понимать буквально, поскольку за ним стоят данные статистического анализа, а не абсолютные выводы.

Избегание неопределенности. Состояние и чувство неопределенности является неотъемлемой частью человеческого существования, его конфликтогенность, поскольку невозможно абсолютно точно предсказать события ни в ближайшем, ни в отдаленном будущем. С помощью различных технологий, законов или религии люди пытаются снизить уро

вень неопределенности. Стратегии преодоления неопределенности различаются от культуры к культуре в зависимости от того, в какой степени в той или иной культуре признают или ограничивают неопределенность.

В культурах с высоким уровнем избегания неопределенности в ситуации неизвестности люди испытывают стресс и чувство страха. Высокий уровень неопределенности, согласно Хофстеде, ведет не только к повышенному стрессу у индивидов, но и к высвобождению у них большого количества энергии. Поэтому в культурах с высокой степенью избегания неопределенности наблюдается высокий уровень агрессивности, для выхода которой там создаются особые каналы. Это проявляется в существовании многочисленных формализованных правил, регламентирующих действия, дающих людям возможность максимально избегать неопределенности в поведении. Например, в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности в организациях создаются особенно подробные законы или неформальные правила, устанавливающие права и обязанности работодателя и наемных работников. Так, контракт на работу, составленный в США, будет заметно короче аналогичного японского контракта. В последнем будет учтено множество деталей, которым американцы не придадут большого значения. Кроме того, существует множество внутренних правил и инструкций, определяющих распорядок рабочего дня. Создается четкая структура, в которой люди стараются в максимально возможной степени избежать случайностей. В таких культурах постоянная спешка — нормальное явление, а люди не склонны к принятию быстрых изменений и препятствуют возможным нововведениям.

В культурах с низким уровнем избегания неопределенности люди в большей степени склонны к риску в незнакомых условиях, и для них характерен более низкий уровень стрессов в неизвестной ситуации. Молодежь и люди с отличающимся поведением и образом мыслей воспринимаются в таких обществах позитивнее, чем в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности. В странах с низким уровнем избегания неопределенности наблюдается отчетливое сопротивление относительно введения формализованных правил, которое чаще всего эмоционально окрашено. Поэтому правила устанавливаются только в случае крайней необходимости. В таких обществах люди считают, что они способны решать проблемы и без множества формальных правил. Они в состоянии много работать, если необходимо, но при этом не чувствуют потребности быть всегда активными.

В культурах с разным уровнем избегания неопределенности можно

наблюдать и разные установки относительно поведения учителей и учеников. Например, в культурах с высоким уровнем избегания неопределенности ученики или студенты видят в своих учителях и преподавателях экспертов, от которых они ждут ответов на все вопросы. В таких странах ученики обычно придерживаются той научной позиции, которая не отклоняется от научных взглядов их учителя. В частности, если аспирант сталкивается с тем, что его подход к решению научной проблемы идет вразрез с мнением наставника, ему остается либо отказаться от своей позиции, либо поискать нового руководителя для своей диссертации.

В культурах с низким уровнем избегания неопределенности учителя и преподаватели не воспринимаются как непогрешимые эксперты. Здесь допускается, что учитель может ответить на вопрос учеников «Я не знаю» и это не будет считаться признаком его некомпетентности. Несовпадение мнений между преподавателем и учениками в таких культурах является скорее признаком критического мышления последних и чаще всего поощряется.

К культурам с низким уровнем избегания неопределенности относят такие страны, как Дания, Швеция, Ирландия, Великобритания, Индия, США и др. Греция, Португалия, Бельгия, Япония, Франция, Испания и *другие* соответственно относятся к странам с высоким уровнем избегания неопределенности. Относительно России подобных данных не существует. Можно лишь предположить, что в России нет четко выраженной тенденции ни к явно высокому, ни к явно низкому уровню избегания неопределенности.

Глобальные изменения последних лет в мире приводят к тому, что люди вынуждены ежедневно общаться с представителями других культур. Каждая из культур составляет собственную программу действий для своих членов, которая всегда отлична от программы действий другой культуры. Поэтому интерес к культурным различиям велик и не ограничивается только приведенными выше категориями. Существуют и другие подходы, которые позволяют исследовать различия между культурами. Необходимость учета культурных категорий объясняется тем, что они очень облегчают осознание и принятие во внимание культурных различий. Это, в свою очередь, позволяет гибко реагировать на неожиданные действия партнеров по межкультурной коммуникации и избегать возможных конфликтов при контактах с представителями других культур.

Глава 14

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В ГРУППЕ

Существуют многочисленные правила, процедуры и методы принятия решений. Каждый участник этого процесса по своему опыту знает, как велика роль неформальных, субъективных, а часто и интуитивных факторов в ходе принятия решения, в том числе и при конфликтных ситуациях.

В настоящее время существуют два основных подхода в принятии решений в конфликтных ситуациях — нормативный и дескриптивный.

Нормативный подход. Абстрагируется от субъективных, психологических факторов и ориентируется на правила, процедуры, принятия решения по алгоритму; делает акцент на то, как должны приниматься решения.

Дескриптивный подход. Учитывает субъективные, психологические факторы как основные; делает акцент на то, как внутренне происходит процесс принятия решения.

Искусство принятия решения в условиях конфликта, таким образом, определяется способностью интегрировать и синтезировать эти два подхода.

В конфликтологии используют различные принципы принятия решений. Полезно познакомиться с некоторыми универсальными подходами для того, чтобы уметь их применять в переговорном процессе.

Один из подходов принадлежит Роджеру Доусону, который рекомендует следующие правила принятия решений.

Спокойно воспринимать неопределенность. Это означает, что весьма неэффективно стремиться поделить весь окружающий мир на черный и белый или слишком вникать в каждую мелочь. Вместе с тем многие люди не любят неопределенность. Они пытаются все знать заранее. Практика, однако, показывает, что четкость и продуманность безусловно хороши на стадиях конкретизации и планирования решения. И все же в ситуациях, когда необходимо быстро сориентироваться, способность спокойно воспринимать неопределенность — великое дело. Именно для таких случаев и работает понятие «шанс».

Учиться слушать. Этот принцип предполагает способность сосредоточиться во время выступления партнера, стремление как можно лучше понять то, о чем он говорит. Очень важно обращать внимание на

факты, улучшать способность оценивать сказанное.

Думать о мнении окружающих. Для того чтобы решение было более взвешенным, полезно предвидеть, как к нему отнесутся другие: поддержат ли его люди, например сотрудники своей фирмы или фирмы-партнера, которым придется проводить намеченное в жизнь.

Избегать стереотипов. Стереотипы возникают потому, что человек всегда ищет кратчайший путь к решению. В результате, оценивая сложившуюся ситуацию, он исходит не из того, что она в действительности собой представляет, а руководствуясь предшествующим опытом. Обычно стереотипы возникают по отношению к тому, чего участники переговоров или не любят, или не знают. Разумеется, бывают ситуации, когда стереотипы приносят пользу. Они позволяют, например, сделать выводы, когда информации недостаточно. И все же стереотипы нередко ограничивают возможность увидеть проблему в комплексе. Стереотипность проявляется при отсутствии большого количества вариантов.

Проявлять гибкость. Этот принцип предполагает, что нужно не быть излишне уступчивым и одновременно не становиться упрямым. Уверенно идти по намеченному пути и суметь поступиться своими принципами, если возникнет необходимость принять более разумное решение. Вряд ли полезно считать определенное решение фатальным, неизбежным. Гибкость партнеров позволяет двигаться вперед, если даже само решение не во всем совершенно. Очень важно в любой момент быть готовым начать все сначала.

Быть в согласии с мягким и жестким воздействиями. Под жестким воздействием здесь понимаются цифры, отчеты, аналитические обзоры. Мягкое воздействие оказывает общение с партнерами. Если стремиться принимать решения уверенно, то важно уметь соблюдать золотую середину между жестким и мягким воздействиями.

Реалистично оценивать условия и трудности. Этот принцип напоминает о необходимости быть осмотрительным и избегать слепого доверия к своим партнерам.

Остерегаться «минных полей». Это положение означает следующее. То, что хорошо для одного человека, не всегда подходит для другого. Если копировать решения других участников, какими бы авторы

тетными они ни были, есть возможность не разглядеть опасность, которая заложена в этих решениях. Надо остерегаться некомпетентности партнеров: если человек считает свою идею хорошей, это еще не значит, что она таковой является.

Картина процесса принятия решений очень сложна и противоречива. В общем плане вся она разделяется на эффект, присущий, с одной стороны, индивидуальному, с другой стороны, групповому (коллективному) выбору.

Эффекты, характеризующие процессы принятия решения в рамках индивидуального выбора, следующие.

Инерционный эффект. Суть его в субъективной тенденции переоценивать значимость, обоснованность первого из сформулированных в процессе решения варианта, а также в том, что все последующие варианты оцениваются только с его точки зрения. Как правило, эта оценка носит критический характер, что и является источником «самоподтверждения» первого варианта.

Эффект познавательного консерватизма. Суть его в отчетливой субъективной тенденции занижать значимость и достоверность объективно наиболее правдоподобной альтернативы, в осторожности принятия ее участниками переговоров.

Эффект радикализма. Характеризуется противоположной эффекту «познавательного консерватизма» тенденцией.

Эффект иллюзии квазирегулярности случайных событий. Означает, что участник переговоров склонен рассматривать любые, в том числе и заведомо случайные, события как неслучайные, имеющие определенную упорядоченность и подчиняющиеся некоторым, хотя и не известным ему, но все же реально существующим закономерностям. Наиболее известным житейским эквивалентом этой установки является формула типа: «Снаряд второй раз в ту же воронку не попадает».

Эффект выравнивания (центрации) вероятностей. Выражается в субъективной склонности уравнивать различную вероятность наступления тех или иных событий, являющихся объективно различными, имеет тенденцию к сглаживанию различия в шансах их возникновения.

Эффект вероятностной деформации. Проявляется в гипертрофии существующих различий и в неравенстве вероятности наступления тех или иных событий. Иначе говоря, объективно более вероятным событиям приписывается еще большая субъективная вероятность, а объективно менее вероятным — еще меньшая субъективная вероятность, вплоть до игнорирования как «практически нереальных».

Эффект ошибки ложной причины. Означает, что событие, предшествующее по времени другому событию, но никак не связанное с ним по смыслу, рассматривается как его причина. Аналог логической ошибки: «„После этого“ значит „по причине этого“».

Эффект иллюзорной корреляции. Означает, что два случайных события, вообще не имеющие никакого отношения друг к другу, но обладающие внешним сходством, субъективно расцениваются как закономерно связанные.

Эффект реактивного сопротивления в выборе. Состоит в том, что любое внешнее давление, проявляющееся в ограничении свободы действий и выбора или даже в их запрете, порождает сильную ответную реакцию со стороны субъекта. Она выражается в стремлении осуществить именно те действия и принять ту альтернативу, на которую накладывается ограничение или запрет.

Основная причина «реактивного сопротивления» — субъективная тенденция к сильной негативной реакции личности на любое ограничение свободы ее действий. С точки зрения процесса принятия решения это означает, в частности, что под влиянием появления дополнительной альтернативы «со стороны» резко увеличивается привлекательность уже имевшихся до этого «своих» вариантов.

Эффект обратного мышления. Человек полагает, что в прошлом ему наиболее правдоподобным казалось то, что позднее в действительности и произошло. «Я знал, что это случится» — типичная реакция человека на то или иное событие. Данное явление достаточно сильно искажает реалистическую оценку ситуации. Оно создает иллюзию непогрешимости собственного мнения. На его основе субъект повышает свою самооценку как «мудрого и прозорливого человека», а также меру своей уверенности в прогнозах на будущее.

Феномены, характеризующие процессы принятия решения в рамках группового, коллегиального выбора, следующие.

Эффект позитивного сдвига риска. Состоит в большей рискованности групповых решений по сравнению с индивидуальными.

Эффект диффузия ответственности. Это явление характеризуется тем, что общая ответственность за результат распределяется между членами группы и тем самым для каждого из них она становится заведомо меньшей. Это и побуждает их принимать неадекватные решения. Кроме того, любой член группы желает, чтобы оценка его другими участниками переговоров была возможно более высокой. Это также влияет на возрастание вероятности принятия неадекватных решений.

Эффект потолка. Означает, что группа принимает не более рис-

кованное решение, чем мог принять любой из ее членов. При этом степень общего риска равна риску, который предлагает самый рискованный член группы. Потому степень эта всегда выше среднегрупповой.

Эффект поляризации риска. В коллегиально вырабатываемых решениях имеет место разнонаправленное изменение степени риска в зависимости от индивидуальных решений. Рядовые члены группы, как правило, действительно проявляют тенденцию к максимизации степени риска, в то время как руководитель группы демонстрирует прямо противоположную тенденцию — к минимизации степени риска. Иначе говоря, степень риска определяется иерархическим статусом субъекта в группе.

Эффект группомыслия. Сводится к тому, что имеет место деформация мышления индивидов, включенных в группу для выработки окончательного решения. Деформация мышления проявляется в следующем. В излишнем оптимизме и тяге к чрезмерному риску, обусловленных иллюзией неуязвимости. В коллективном стремлении дать рациональное объяснение принимаемому решению с целью отбросить любые возможные возражения. В игнорировании моральных последствий принимаемых решений, обусловленных чрезмерной верой в исповедуемые группой принципы поведения. В стереотипном взгляде на другие группы (на соперников) как на людей, обладающих многими негативными чертами, чтобы вступать с ними в какие-либо переговоры. В открытом давлении на членов группы, выдвигающих аргументы против групповых стереотипов. В самооценке членов группы, в их готовности минимизировать собственные сомнения относительно принимаемых группой решений. В иллюзии единодушия относительно оценок и мнений, согласующихся с точкой зрения большинства. В появлении самозванных охранителей «группового духа», которые защищают группу от неблагоприятной информации, снижающей чувство удовлетворенности от принимаемых группой решений.

Эффект схождения—поляризации. Сближение и унификация мнений, позиций членов группы и симметричных им явлений расхождения мнений, позиций в ходе дискуссии, анализа вариантов решения проблемы.

Эффект ролевой фасилитации. Состоит в том, что само принятие индивидом определенной социальной роли как бы снимает с него часть ответственности за свои решения в целом. Это снижение оказывает на него облегчающее, фасилитирующее влияние.

Эффект выученного диссонанса. Его механизм следующий. Каждый член группы уже в ходе принятия решения (а в группах с большим

опытом совместной деятельности еще и до принятия решения) осознает невозможность реализации в нем всех или большей части своих индивидуальных предпочтений. Он как бы заранее предвидит будущий диссонанс между итоговым решением и своими интересами. Эта установка в дальнейшем закрепляется, «выучивается», что приводит к заметному снижению активности субъекта в ходе выработки решения и его принятия.

Эффект объема. Состоит в том, что и слишком большие, и слишком малые по объему группы, как правило, характеризуются меньшей эффективностью при принятии решения по сравнению с группами некоторого оптимального объема. Величина этого оптимума вариативна, однако обычно признается равной 4—8 человекам.

Эффект состава. Суть в следующем. Известно, что группы, вырабатывающие решения, могут быть более или менее однородными или разнородными по различным параметрам. Например, по возрасту, полу, профессиональному опыту, образованию, социальному статусу и т. п. Совокупность этих различий описывается как «гомогенность—гетерогенность группы». Психологи установили, что максимально гомогенные, равно как и максимально гетерогенные, группы способны вырабатывать обычно менее эффективные решения, чем группы с оптимальной, то есть средней, степенью однородности. Выяснено, что качество решений существенно снижается в отчетливо гетерогенных группах из-за трудностей психологической совместимости позиций и установок их членов. В то же время и в максимально гомогенных группах возникает тот же эффект, но по другим причинам. В этом случае на решения отрицательно влияет уже само подобие, сходство позиций, личностных качеств членов группы.

Эффект корпоративной замкнутости. Характерен для отчетливо выраженных гомогенных групп, где слишком сильны тенденции к неприятию альтернативных оценок и позиций, принадлежащих «чужакам».

Эффект асимметрии качества решений. Имеет двойное проявление. Одно — в том, что группа обладает большими возможностями изменять качество индивидуальных решений ее рядовых членов, чем индивидуальных решений руководителя. Решения руководителя в целом более устойчивы по сравнению с решениями рядовых членов. Другое — в том, что группа обладает меньшими возможностями компенсировать неудачные решения руководителя по сравнению с его возможностями компенсировать неудачные общегрупповые решения.

Эффект лидерства. Проявляется в двух конкретных формах: иллюзорно гипертрофированного доверия лидеру и избегания лидерства

при принятии решений. Первое проявление состоит в групповом мнении, согласно которому никто другой не владеет ситуацией в целом лучше, нежели лидер. Именно поэтому при выработке решения имеет смысл доверять ему в большей степени. Этот же самый феномен имеет зеркальный вариант. Суть его в том, что при существовании стойких негативных отношений лидера и группы или при явной некомпетентности лидера формируется очень стабильная установка на недоверие ему. Второе проявление феномена лидерства обнаруживается обычно в сложных или экстремальных условиях, связанных с выбором того или иного варианта в ходе принятия решения. Лидер, если он есть, стремится переложить свои лидерские функции по выработке решений на субдоминантных членов группы и использует для этого свои властные полномочия.

Эффект ложного согласия. Заключается в том, что некомпетентность отдельных членов группы, слабость их личной позиции, а также нежелание тратить усилия на повышение степени своей информированности и компетентности обуславливают эту поведенческую модель. Принимая ее, субъект не включает конструктивно в групповую дискуссию по поводу того или иного варианта в ходе принятия решения, а демонстративно подчеркивает свое согласие либо с лидером, либо с большинством. Этот феномен также имеет свою зеркальную форму, которая проявляется в демонстративном несогласии как способе «выделиться», подчеркнуть свою роль.

Эффект экспансии области решения. Означает, что имеет место иллюзорно преувеличенное представление о роли группы в решении проблем, входящих в ее компетенцию, а также тенденция подменять решения вышестоящих инстанций собственными групповыми решениями и стремлением расширять область решаемых задач.

Эффект замораживания потенциала. Имеет место в иерархически организованных группах. Выражен в том, что в силу ряда причин иерархия как механизм групповой организации способна блокировать проявление потенциальных, особенно творческих, возможностей ее членов, что крайне нежелательно, поскольку ведет к снижению степени участия индивидов в выработке решений. Иерархические группы характеризуются меньшей оригинальностью и большей стереотипностью решений.

Эффект социальной фасилитации. Заключается в облегчающем влиянии группы на выработку индивидуумами решений. Другие члены группы выступают как в роли пассивных зрителей (публичный эффект влияния), так и в роли активных участников в процессах принятия ре-

нений (коакционный эффект влияния). Этот феномен имеет свою зеркальную форму в виде эффекта социальной блокады, выражающейся в сильном сдерживании индивидуальной активности.

Эффект групповой поляризации. Проявляется в том, что группа в ходе принятия решений разделяется на «консерваторов» и «радикалов». Поэтому на завершающих этапах принятия решений наибольшее влияние может получить любая из этих подгрупп.

Эффект возрастания экстремальности суждений. Выражается в увеличении меры категоричности суждений и росте индивидуальных вариантов принятия решения под влиянием группы. Психологически это обусловлено стремлением членов группы посредством экстремистских суждений занять более высокий групповой статус, претендуя на роль лидера.

Эффект преднамеренной эскалации конфликта. Состоит в том, что посредством намеренного нагнетания напряженности достигается такая ситуация, при которой на заключительных фазах процесса принятия решения ведущую роль начинают играть не содержательные, а «внезадачные» факторы, а именно эмоциональные и межличностные. В результате этого маскируется очевидная вне созданной ситуации некомпетентность некоторых членов группы, и усиление конфликтности выступает для них формой психологической защиты и компенсации.

Эффект нормативного поведения большинства—меньшинства. Исследования и наблюдения психологов показали, что различия поведенческого стиля большинства и меньшинства усиливаются в процессах принятия решений в связи с их стрессогенностью. Влияние большинства—меньшинства на исход принятия решения различается силой, скоростью и характером реакций на него у отдельных членов группы.

При воздействии большинства внимание отдельных членов группы концентрируется именно на предлагаемой ими позиции. Мнение большинства обладает большим потенциалом влияния на выбор, однако стимулирует меньшую когнитивную (познавательную) активность. В случае влияния большинства преобладает тенденция к конвергенции решений в направлении к позиции большинства.

В случае влияния меньшинства внимание фокусируется на других вариантах. Здесь доминирует тенденция к дивергенции вариантов решений. Мнение меньшинства стимулирует большую познавательную активность, но обладает более слабым динамическим потенциалом в плане выбора вариантов.

Эффект идиосинкразического кредита. Представляет собой своеобразное разрешение группы на девиантное, то есть на отклоняющееся от общегрупповых норм, поведение. Отклонение это пропорционально статусу и прошлому вкладу в достижение групповых целей члена группы. Величина такого кредита определяет собой меру радикализма предлагаемых членом группы вариантов решения, предопределяет степень свободы его поведения в процессах принятия решений.

Обобщая изложенное, необходимо отметить, что все рассмотренные феномены тесно взаимосвязаны и могут не только изменять меру своей выраженности в зависимости от других, но и саму свою направленность, свой смысл. Они сами по себе — механизмы процессов принятия решений при взаимодействии конфликтующих сторон.

Глава 15

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ КАК УСЛОВИЕ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТА В ГРУППЕ

В социальной психологии сохраняется устойчивый интерес к явлению, которое получило название социально-психологического, нравственного или психологического климата группы. Психологический климат, или микроклимат, или психологическая атмосфера — все эти скорее метафорические, чем строго научные, выражения очень удачно отражают существо проблемы. Подобно тому как в одном климате растение может зачахнуть, а в другом пышно расцвести, человек может испытывать внутреннюю напряженность или же спокойствие, быть успешным или неуспешным в профессиональной деятельности в различных трудовых коллективах.

ПОНЯТИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА

В психологию понятие «климат» пришло из метеорологии и географии. Сейчас это установившееся понятие, которое характеризует невидимую, тонкую, деликатную, психологическую

сторону взаимоотношений между людьми. Психологический климат — это психологический настрой в коллективе, формирующийся под воздействием специфической для данного коллектива совокупности социально-экономических и психологических факторов. Психологический климат (от *греч.* κλίτα (κΙтакκ) — «наклон») — это качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе. Важнейшие признаки благоприятного психологического климата таковы:

- доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу;
- доброжелательная и деловая критика;
- свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива;
- отсутствие давления руководителей на подчиненных и признание за ними права принимать значимые для группы решения;
- достаточная информированность членов коллектива о его задачах и состоянии дел при их выполнении;
- удовлетворенность членов коллектива принадлежностью к нему;
- высокая степень эмоциональной включенности и взаимопомощи в ситуациях, вызывающих состояние фрустрации у кого-либо из членов коллектива;
- принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее членов.

Таким образом, характер психологического климата в целом зависит от уровня группового развития. Установлено, что между психологическим климатом развитого коллектива и эффективностью совместной деятельности его членов существует положительная связь. Оптимальное управление деятельностью и психологическим климатом в любом, в том числе трудовом, коллективе требует от руководства специальных знаний и умений. В качестве специальных мер применяются научно обоснованный подбор, обучение и периодическая аттестация руководящих кадров; комплектование первичных коллективов с учетом фактора психологической совместимости; применение социальнопсихологических методов, способствующих выработке у членов коллектива взаимопонимания и навыков эффективного

взаимодействия. Психологический климат зависит от стиля руководства и организационной культуры.

Итак, психологический климат — это состояние межличностных и групповых связей в коллективе, отражающее деловой настрой, трудовую мотивацию и степень социального оптимизма персонала организации. Нормальная атмосфера этих отношений позволяет каждому работнику чувствовать себя частью коллектива, обеспечивает его интерес к совместной работе, побуждает к справедливой оценке достижений и неудач — как собственных, так и коллег, организации в целом. Психологический климат выдвигает на передний план такие мотивы, которые не менее действенны, чем материальное вознаграждение и экономическая выгода, потому что стимулируют работника, вызывают у него напряжение сил или спад энергии, трудовой энтузиазм или апатию, заинтересованность в деле или безразличие. Это суммарный эффект многих факторов, влияющих на персонал организации и в конечном счете определяющих стремление работников к полезной деятельности, творческой инициативе, сотрудничеству и сплоченности с другими.

Психологический климат — это комплексная психологическая характеристика, отражающая состояние взаимоотношений и степень удовлетворенности персонала различными факторами жизнедеятельности коллектива.

Часто суть психологического климата сводят к следующим психологическим явлениям: состоянию коллективного сознания; отражению особенностей взаимодействия людей; эмоционально-психологическому настрою группы; настроению группы; состоянию группы; психологическому единству членов группы; взаимоотношениям в группах и коллективах и др. Целесообразно отметить, что среди основных факторов психологического климата называют отношения людей и условия совместной деятельности. Считается также, что психологический климат — это система норм, обычаев и значений, преобладающих в данной группе людей. Климат выражается способом зависимости членов группы или коллектива друг от друга (социальные связи), а также способом зависимости людей от совместно выполняемых функций или задач (связи задач).

Психологический климат — это комплексное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, отражающее степень удовлетворенности работников различными факторами жизнедеятельности. Личностный эквивалент настроения

— удовлетворенность работника различными факторами жизнедеятельности профессионального коллектива. В исследованиях вымвлено влияние психологического климата на эффективность служебной деятельности, мотивацию труда и психическое состояние сотрудников.

В отечественной социальной психологии впервые термин «психологический климат» использовал Н. С. Мансуров, который изучал производственные коллективы. Психологический климат, по его мнению, — это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Он считал, что климат отношений между людьми состоит из трех климатических зон.

Первая климатическая зона — социальный климат, который определяется тем, насколько в данном коллективе осознаны цели и задачи общества, насколько здесь гарантировано соблюдение всех конституционных прав и обязанностей работников как граждан.

Вторая климатическая зона — моральный климат, который определяется тем, какие моральные ценности приняты в данном коллективе.

Третья климатическая зона — это психологический климат, те неофициальные отношения, которые складываются между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом.

Психологический климат — это микроклимат, зона действия которого значительно локальнее социального и морального климатов.

В целом этот феномен принято называть психологическим климатом группы. При его изучении внимание концентрируется на трех основных вопросах:

1. Какова сущность психологического климата?
2. Какие факторы влияют на его формирование?
3. По каким показателям можно оценить состояние климата?

СУЩНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ГРУППЫ

В отечественной психологии существуют три основных подхода к пониманию природы психологического климата.

Сторонники первого подхода (Е. С. Кузьмин, К. К. Платонов) рассматривали климат как общественно-психологический феномен, как состояние коллективного сознания. Климат понимается как отражение в сознании людей комплекса явлений, связанных с их взаимоотношениями, условиями труда, методами его стимулирования. Под психологическим климатом, считал Е. С. Кузьмин, необходимо понимать такое социально-психологическое состояние первичного трудового коллектива, которое отражает характер, содержание и направленность реальной психологии членов коллектива.

Сторонники второго подхода (А. Н. Лутошкин) подчеркивали, что сущностной характеристикой психологического климата является общий эмоционально-психологический настрой коллектива. Климат понимается как настроение группы людей.

Наиболее популярен третий подход, который позволяет анализировать психологический климат через особенности взаимоотношений людей, находящихся в непосредственном контакте друг с другом, поскольку при этом складывается система межличностных отношений, определяющих социальное и психологическое самочувствие каждого члена коллектива.

Психологический климат в группе следует рассматривать с точки зрения социальной и психологической совместимости членов группы, их сплоченности, наличия общих мнений, обычаев и традиций.

ГРУППОВАЯ СПЛОЧЕННОСТЬ И СОВМЕСТИМОСТЬ

Трудно назвать другую психологическую проблему, которая привлекала бы внимание современных социальных психологов в такой степени, как групповая сплоченность и совместимость. Литература, посвященная ей, насчитывает тысячи названий. Экономический кризис на рубеже 1920—1930-х гг., фашизм в Германии и Италии, Вторая мировая война — все эти события явились факторами активизации исследований, направленных на укрепление внутригрупповых и межгрупповых связей. Проблема сплоченности оказалась в центре внимания десятков специальных психологических учреждений США, Англии, Японии и ФРГ. Именно в этих странах возникли определяющие теоретические установки, утвердившиеся в понимании природы и характера сплоченности, а также методологические подходы к ее

изучению.

Сплоченность как устойчивость структуры группы, ее способность оказывать сопротивление силам, направленным на ослабление или разрыв межличностных связей, трактуется как «такое состояние группы, к которому она приходит в результате возрастания взаимодействия между членами группы, причем чем больше частота взаимодействий между членами группы, тем больше степень их симпатий друг к другу, выше уровень сплоченности, и наоборот». Такие формулировки весьма типичны для многих руководств по социальной психологии. В этих руководствах описано множество приемов для подсчета коэффициентов сплоченности. Сравнивая коэффициенты, психологи стремятся извлечь определенную информацию об особенностях протекания процессов внутригруппового развития. В большинстве своем методики опираются на гипотезу о том, что между количеством, частотой и интенсивностью коммуникаций в группе и ее сплоченностью существует прямая связь, поэтому количество и сила взаимных положительных или отрицательных выборов свидетельствует о сплоченности.

Источники групповой и индивидуальной активности, формирование установок, ценностных ориентаций и норм — все это, таким образом, рассматривается как производное от уровня межличностного общения и эмоциональной окраски коммуникаций. В связи с этим коэффициент групповой сплоченности чаще всего определяется как частное от деления числа взаимных связей на их количество, теоретически возможное для данной группы. Этот коэффициент должен отражать интенсивность общения членов в группе. Однако оживление межиндивидуальных контактов может говорить не только об укреплении дружеских и деловых взаимоотношений, направленных на социальную активность. Наблюдения свидетельствуют, что в условиях конфликта число контактов заметно возрастает, поэтому, используя в качестве исходных данных только число членов в группе и частоту взаимодействий, невозможно судить о «качестве» или «знаке» сплоченности.

Американский психолог Т. Ньюком для анализа групповой сплоченности использует понятие «согласие» (consensus), имея в виду однородность суждений индивидов в отношении объектов ориентации. Уровнем согласия Ньюком характеризует сплоченность любой группы. Однако согласие оказывается здесь связанным лишь с частотой взаимодействий, тем самым круг еще

раз замыкается и сплоченность вновь сводится к эмоционально-психологическим характеристикам. Любая форма коммуникации, считает Ньюком, имеет своим следствием возрастание степени согласия. Согласие рассматривается и как одна из групповых характеристик, объясняющих механизм образования норм, или один из способов трансляции обычаев и нравов от одного поколения к другому. Однако и в этих случаях согласие связывается с теорией коммуникации и взаимодействия. Поэтому, пытаясь операционально измерить степень согласия, существующего между членами группы, исследователи постоянно испытывают неудовлетворенность, ибо вынуждены вновь и вновь прибегать к анализу числа коммуникаций, их продолжительности и силы. Причина такой вполне понятной неудовлетворенности заключается в самом подходе к изучению сплоченности, игнорирующем социальную сущность внутригрупповых процессов, их деятельностную природу и сводящем ее к эмоциональной привлекательности.

Сама по себе констатация того, что согласие есть условие сплочения индивидов, сомнений не вызывает: «Когда в товарищах согласия нет, на лад их дело не пойдет». Вопрос в другом: по отношению к чему необходимо согласие как источник сплоченности группы; что является детерминантой согласия, как его измерять (через коммуникативную практику группы или каким-то другим образом); все ли случаи согласия в отношении тех или иных объектов ориентации могут и должны свидетельствовать о групповой сплоченности; наконец, как согласие связано с другими параметрами межличностных отношений?

В отечественной социальной психологии принципы исследования сплоченности разработаны А. В. Петровским. Они составляют часть единой концепции, названной «стратаметрической концепцией групповой активности». Основная идея заключается в том, что всю структуру малой группы можно представить себе состоящей из трех (в последней редакции — четырех) основных слоев, или «страт»:

- *внешний уровень* групповой структуры определяют непосредственные эмоциональные межличностные отношения, то есть то, что традиционно измерялось социометрией;
- *второй слой* представляет собой более глубокое образование, обозначаемое термином «ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ), которое характеризуется тем, что

отношения здесь опосредованы совместной деятельностью. Отношения между членами группы строятся в данном случае не на основе привязанностей или антипатий, а на основе сходства ценностных ориентаций (А. В. Петровский считает, что это совпадение ценностных ориентаций, касающихся совместной деятельности);

- *третий слой* групповой структуры расположен еще глубже и предполагает еще большее включение индивида в совместную групповую деятельность. На этом уровне члены группы разделяют цели групповой деятельности, и можно предположить, что мотивы выбора на этом уровне связаны с принятием также общих ценностей, но более абстрактного уровня. Третий слой отношений назван ядром групповой структуры.

Три слоя групповых структур могут одновременно быть рассмотрены как три уровня групповой сплоченности. На первом уровне сплоченность выражается развитием эмоциональных контактов. На втором уровне происходит дальнейшее сплочение группы, и теперь она отражена в совпадении основной системы ценностей, связанных с процессом совместной деятельности. На третьем уровне интеграция группы проявляется в том, что все ее члены начинают разделять общие цели групповой деятельности.

ГРУППОВАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ И СРАБАТЫВАЕМОСТЬ

Для того чтобы внести некоторую ясность в этот вопрос, необходимо ввести в систему рассматриваемых явлений и определений еще одно — срабатываемость. Если два индивида *А* и *В* сработались в какой-либо деятельности, то они чаще всего испытывают взаимные симпатии. Однако эти взаимные симпатии могут быть связаны только с этим конкретным видом совместной деятельности. В неформальных условиях (во время отдыха) они могут не испытывать особого желания общаться. Более того, если позволяют условия, и есть возможность общаться с другими людьми, эти два сработавшихся человека *А* и *В* предпочтут контакты с другими партнерами (например, *А* и *О*, *В* и *С*). Вместе с тем неформальное общение с другими партнерами может ограничиваться только неформальными контактами, и работать с ними индивиды *А* и *В* не хотят, а главное, не могут. Иначе говоря, *А* и *В* — сработавшаяся пара, но несовместимая; пары *А* и *О*, *В* и *С* — совместимые, но несработавшиеся.

При срабатываемости взаимная удовлетворенность взаимодействием партнеров опосредована деятельностью. Известно, что успешное выполнение индивидуальной деятельности вызывает у человека удовлетворенность. При совместной деятельности в случае ее достаточно высокой успешности у партнеров возникает удовлетворенность не только собой, как при индивидуальной деятельности, но и партнером, также успешно выполняющим совместные задачи, общие для партнеров — членов группы.

При совместимости взаимная удовлетворенность взаимодействием не опосредуется деятельностью, которой как таковой нет. Ведь деятельность всегда предполагает ту или иную форму успешности (например, по точности или скорости). Неофициальное, неформальное взаимодействие обусловлено внутриличностной потребностью партнеров в общении. Здесь нет той заданности извне, как в случае совместной деятельности, когда цель, задача, программа взаимодействия четко определены условиями, в том числе инструкциями.

Интересным является феномен взаимных симпатий и антипатий, возникающих без опоры на конкретное взаимодействие. Чаще всего это эффект первого впечатления, создающий установку положительного или отрицательного отношения.

Феномен совместимости может обнаруживаться не только между такими обобщенными системами, как человек—человек, но и такими структурными элементами систем, как психические функции, свойства и состояния личностей. Конечно, психические функции, свойства и состояния людей совместимы или несовместимы друг с другом не непосредственно (так сказать, в чистом виде), а через взаимодействие партнеров (двигательное, речевое). Если действия, поведение (в широком смысле) детерминированы внутренними психическими свойствами человека, то благодаря опосредованному взаимодействию психических свойств можно говорить об их совместимости или несовместимости. Удовлетворенность субъектов взаимодействием (как процессом, так и результатом) служит одним из основных критериев оценки их совместимости—несовместимости. Несовместимость психических процессов, функций, свойств и состояний партнеров может отражаться не столько на самочувствии последних (субъективных оценках), сколько на результатах, достигаемых ими при решении тех или иных задач.

Следовательно, психологический климат в социальных группах является результатом воздействия всех вышеприведенных психологических феноменов, но прежде всего — сплоченности и совместимости.

Подводя итоги, отметим, что сплоченность группы и совместимость ее членов образуют своего рода иерархию уровней. На самом нижнем уровне оказываются сплоченность, выражающаяся в интенсивности коммуникативной практики группы; совместимость как взаимность социометрических выборов; психофизиологическая совместимость характеров и темпераментов; согласованность сенсомоторных операций при выполнении действий и т. д. Сплоченность на этом уровне является необходимым условием для интеграции индивида в группу, где межличностные отношения в минимальной степени опосредствованы содержанием и ценностями социальной деятельности. Необходимые и достаточные для характеристики диффузной группы, эти условия недостаточны и не столь уж принципиальны для характеристики высокоразвитой группы.

Представление о сплоченности как эмоционально-коммуникативном объединении индивидов, более или менее правильно отражающее реальный феномен психологии диффузных групп, оказывается непродуктивным, когда становится теоретической основой экспериментального исследования групп, объединенных в первую очередь целями, задачами и принципами совместной деятельности. Очевидно, что для выявления сплоченности и получения индексов ее выраженности необходимо обратиться к содержательной характеристике групповой совместной деятельности. Так возникло представление о сплоченности как ценностно-ориентационном единстве коллектива.

Ценностно-ориентационное единство в качестве показателя групповой сплоченности выступает как интегральная характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения мнений, оценок, установок и позиций членов группы по отношению к объектам, наиболее значимым для осуществления целей деятельности группы и реализации в этой деятельности ее ценностных ориентаций. На такой основе могла быть построена и собственно экспериментальная программа получения индекса сплоченности, в качестве которого была принята частота совпадений мнений или позиций членов группы по отношению к значимым объектам.

«Расшифровав» индексы сплоченности как индексы ценностно-ориентационного единства, можно сопоставлять различные группы по уровню развития, получать данные для более глубоких представлений о характере взаимоотношений личностей в группе, чем при использовании социометрических индексов сплоченности, которые, как было уже отмечено, не обладают достаточной информативностью.

Высокая степень ценностно-ориентационного единства не создается в результате коммуникативной практики группы, а является следствием активной совместной групповой деятельности. Именно она составляет основу общения между членами группы и всех феноменов межличностных отношений. Поэтому и характер взаимодействий в группе оказывается следствием единства ценностных ориентаций ее членов.

Ценностно-ориентационное единство группы как показатель ее сплоченности отнюдь не предполагает совпадения оценок и позиций во всех отношениях, нивелировку личности в группе. Ценностно-ориентационное единство — это, прежде всего, сближение оценок в нравственной и деловой сферах, в подходе к целям и задачам совместной деятельности.

Глава 16

КОЛЛЕКТИВНОСТЬ КАК ФАКТОР КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ ГРУППЫ И УСЛОВИЕ БЕСКОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Высший уровень конфликтостойчивости группы характеризуется таким психологическим феноменом, как коллективность.

Часто понятие «коллективность» употребляется как эквивалентное понятию «совместность деятельности». В связи с этим возникает проблема более четкого определения понятий «коллективность» и «совместность», поскольку в различии этих понятий отражается принципиальное отличие для понимания конфликтостойчивости и отличий совместной деятельности от коллективной. Совместность раскрывает форму организации деятельности, а коллективность является специфическим качеством, психологической характеристикой последней. «Коллективность» предполагает не только совместность действий, но и такую их согласованность, которая выражается в сплоченности в совместной деятельности, основанной на общности интересов и целей.

Таким образом, коллективность выделяется как субъективный результат совместной деятельности персонала в организации и характеризует отношение персонала к различным сторонам совместной работы с учетом ее конфликтного потенциала. Кроме того, коллективность выступает индикатором включенности персонала в совместную трудовую деятельность и характеризуется рядом социально-психологических показателей. Всего таких показателей, раскрывающих ее конфликтостойчивость, — девять.

Инициативность. Показатель коллективности, связанный с преодолением персоналом определенных нормативных ограничений, неизбежных в любом труде, и по своей сути характеризующий инновационность деятельности. Психологическая основа инициативности — высокий уровень мотивации персонала в достижении целей. Этот показатель является одним из ведущих в оценке производственных и эко-

номических результатов деятельности коллектива. В исследованиях социологов отмечено, что между инициативностью в работе и ее результативностью существует прямая зависимость, то есть чем инициативней работник, тем выше результативность его деятельности.

Любая деятельность субъекта протекает в рамках функционально-ролевых ожиданий, и соответствие или несоответствие этим ожиданиям служит психологической основой оценки инициативности. В одном случае работа персонала воспринимается как обычная, штатная, в другом такая же деятельность может рассматриваться как инициативная, выходящая за пределы его функционально-ролевых ожиданий. Так что одинаковые результаты получают разную интерпретацию с точки зрения оценки инициативного поведения субъекта труда.

На основании социально-психологических исследований можно выделить два основных типа инициативного отношения к совместному труду.

Первый тип обусловлен ориентацией на конечный результат коллективного труда — достижение высоких производственных и экономических результатов. Этот тип свойствен организациям, в основе деятельности которых лежат стремление к получению высоких конечных результатов, высокая продуктивность и конкурентность труда. Данный фактор играет значительную роль в деятельности организаций, само существование которых возможно только при наличии в их деятельности экономической целесообразности. Только наличие ясно осознаваемых конечных целей, большей частью экономических, связанных с удовлетворением личностных и коллективных потребностей, активизирует инициативность и инновационную деятельность персонала.

Второй тип инновационного отношения к труду обусловлен ориентацией не на конечный результат, а на процесс деятельности. Этот тип, свойственный большинству бюджетных организаций, является формальным или формально-нормативным. В деятельности обычно доминирует формальная сторона, следовательно, в инициативности отсутствует творческое начало, без которого она практически невозможна. Часто бывает, что инициатива направлена не на достижение конечного результата, а на сам процесс инициативного поведения, в основе которого лежат весьма разнообразные мотивы — от желания уловить намерения вышестоящих инстанций до стремления к

самовыражению.

Заинтересованность в делах организации. Показатель, как никакой другой позволяющий оценить коллективность совместной трудовой деятельности. Под заинтересованностью понимается, прежде всего, осознанное отношение персонала к совместной работе. В основе заинтересованности лежат как социальные, так и психологические факторы. Именно поэтому можно считать, что заинтересованность представляет собой особое социально-психологическое состояние персонала как субъекта деятельности. Для проявления заинтересованности в качестве длительно действующего фактора Трудовой активности недостаточно просто интереса, поскольку не всегда удовлетворение интереса приводит к удовлетворению потребности, ибо одна и та же потребность может проявляться в разных интересах. Об этом говорит и этимология слова «заинтересованность»: если начальным моментом деятельности выступает неудовлетворенная потребность, то основой активности и заинтересованности может быть только интерес.

Для появления у персонала заинтересованности в совместных делах необходимо осознание работником как своих личных, так и коллективных интересов, а также путей их реализации. Кроме того, в психологическом аспекте человеку свойственно такое позитивное эмоциональное состояние, при котором он активно стремится к более полному и глубокому удовлетворению соответствующих потребностей. Следовательно, без эмоционального настроения феномен заинтересованности либо не имеет места, либо значительно ослаблен. В то же время нельзя не учитывать и предметности совместной деятельности, на основании которой можно выделить две взаимосвязанные сферы внутриколлективной активности. Первую сферу составляют разнообразные отношения, объектом которых выступают сами члены организации. Вторая сфера внутриколлективной активности оказывает на заинтересованность весьма значительное, если не доминирующее, влияние. Это совокупность операциональных, коммуникативных и других актов, ориентированных на цели коллективной деятельности.

Акты предметной активности, генетически первичные для трудового коллектива, составляют своеобразный «базис» его жизнедеятельности и в конечном итоге определяют заинтересованность и конфликтоустойчивость персонала в делах организации. Наиболее четко заинтересованность делами

организации проявляется в уровне мотивации совместной трудовой деятельности.

Таким образом, заинтересованность в делах организации — это особая форма активности персонала как субъекта деятельности, которая способствует реализации индивидуальных интересов при достижении целей совместной деятельности.

Дисциплинированность. Показатель коллективности, проявляющийся в трудовой деятельности через убеждение персонала в целесообразности и справедливости требований трудового правопорядка, в отношении к соблюдению правопорядка как ценности. В нем отражены правовые представления субъекта деятельности об обязанностях, вытекающих из требований дисциплины труда. Однако они не сводятся только к знанию своих обязанностей, а непосредственно связаны с убеждениями и потому включают осознание социальной значимости обязанностей каждого в организации.

Дисциплинированность может быть представлена и как отношение персонала к системе трудовых ограничений. В нем проявляются ценностные ориентации персонала, представляющие определенный аспект (срез) правосознания, рассмотренный с точки зрения направленности личности на соблюдение дисциплины труда.

В отношении к дисциплине как условию коллективного труда проявляется и эмоциональный аспект, так как каждый человек не только рационально воспринимает обязанности, но и эмоционально переживает их. Степень заинтересованности в соблюдении дисциплины и характеризует эмоциональность отношения к дисциплинированности. Дисциплина труда включает многосторонние связи, в которые с объективной необходимостью вступают работники при взаимодействии в трудовом коллективе. От дисциплины труда во многом зависит эффективность деятельности организации, ее результативность. Только при дисциплинированности персонала возможно выполнение организацией своих социальных функций, проявление социальной и трудовой активности.

Ответственность. Каждый член организации выполняет множество разнообразных обязанностей. Одни из них четко нормированы предписаниями, например должностными инструкциями, другие регулируются приказами и распоряжениями руководителей, и наконец, третьи обусловлены определенным социально-психологическим статусом персонала.

Выполнение обязанностей контролируется, а за их невыполнение вводятся те или иные санкции. При этом мера осуществления работником ролевых требований может зависеть также и от того, в какой степени эти требования выполняются другими членами организации.

Ответственность как социальное явление, в основе которого лежат отношения, возникающие в процессе коллективного трудового взаимодействия, изучаются разными социальными дисциплинами, в том числе и конфликтологией, однако существует некоторая неоднозначность понимания термина «ответственность». Какие бы стадии деятельности

9 Зак. 3663 субъекта ни описывало понятие «ответственность» и из каких бы социальных отношений оно ни возникало, почти все отечественные авторы выделяют в нем объективные и субъективные стороны. Например, в философском словаре *ответственность* определяется как категория этики и права, отражающая особое социальное и морально-правовое отношение личности к обществу (человечеству в целом), которое характеризуется выполнением своего нравственного долга и правовых норм. В широком смысле формирование норм — это не что иное, как педагогическая задача, неизбежно сопутствующая коллективному труду.

Часто ответственность проявляется в экстремальных или конфликтных ситуациях, требующих от персонала ясного понимания необходимости решения той или иной задачи. Кроме субъектов ответственности, должно существовать лицо, перед которым они обязаны держать ответ. В качестве этого субъекта в организации выступает руководитель или непосредственно сам коллектив организации.

Как показывают данные многочисленных исследований, жизнедеятельность организаций обязательно включает в себя выработку систем норм и нормативного поведения, как условие ее конфликтоустойчивости. При формировании и функционировании коллектива организации использование норм необходимо для установления степени согласия между его членами, что может рассматриваться как индикатор ответственности членов коллектива организации за его социально-психологическую стабильность. Таким образом, коллективная ответственность как показатель включенности — индикатор совпадения интересов и стремлений персонала в принятии ответственности за результаты совместного труда.

Добросовестность. Добросовестное отношение к своим обязанностям, как и ответственность, является показателем включенности персонала в коллективную деятельность.

Добросовестность раскрывает соответствие реального поведения и деятельности персонала, отношения к функционально-ролевым обязанностям, нормативным предписаниям, которые существуют в виде коллективных традиций, обычаев, групповых норм и составляют, наряду с другими характеристиками, образ жизни организации как коллектива. Официальные нормы требуют от персонала, прежде всего, добросовестного отношения к выполняемой работе, использования рабочего времени по его прямому назначению. Поэтому так важно адекватное отношение работников к официальным и коллективным нормам и ценностям, которые не обязательно совпадают с их личными ценностями и в гораздо большей степени адекватны социальным ситуациям, более гибко реагируют на них. Определяющее значение при этом приобретают ролевые предписания, то есть те требования к поведению работника, которые вытекают из его позиции в организационной структуре и обусловлены главным образом технологией деятельности. Ролевые предписания могут быть своими для каждого члена одной и той же организации. Причем диапазон допустимого поведения может оказаться более широким, чем позволяют официальные нормы.

Следовательно, социально-психологический аспект добросовестного отношения к коллективному труду может рассматриваться в рамках проблемы нормативной регуляции поведения персонала организации в самых разнообразных социальных и трудовых ситуациях.

Требовательность. Взаимной ответственности нет без взаимной требовательности. По мнению социальных психологов, уровень развития группы детерминирован тем, насколько требовательны друг к другу все участники совместной деятельности. Так, если на этапе становления коллектива организации требования предъявляют только руководители, то в дальнейшем начинают возникать отношения взаимной ответственности и взаимной требовательности. Естественно, что на этой основе, наряду с требовательностью к другим, возникает и высокая требовательность к себе, собственному поведению и деятельности.

В основе отношений требовательности, как и отношений ответственности, лежат модели должного отношения к

организации, которые реализуются в вырабатываемых нормах отношения к символам, реликвиям, ритуалам, олицетворяющим организацию и ее цели. При этом социальные нормы получают отображение во многих формах документов — протоколах, распоряжениях, отчетах и т. п. Следовательно, требовательность и возникающие на ее основе отношения имманентно выражены в пределах конфликтогенных ценностно-нормативных ограничений, составляющих сущность требований. Это позволяет выбирать такие способы предъявления требований, которые соответствуют принятым в коллективе нормам и способствуют проявлению и развитию конфликтоустойчивости организации.

В основе социально-психологического понимания отношений требовательности лежит, прежде всего, активное принятие персоналом Ценностно-нормативных предписаний, направленных на решение трудовых и социальных задач организации.

Бережливость и экономность. Данные показатели экономической воспитанности персонала раскрывают органическое единство социальной и хозяйственной сторон жизнедеятельности организации. Экономические качества проявляются опосредованно через отношения персонала к процессу и результатам труда. Причем социально-психологический эффект экономической деятельности выступает как результат реализации всей совокупности экономических качеств работников, совместно участвующих в трудовой деятельности. Социально-психологический результат проявления экономических качеств персонала заключается в изменении его интересов и стремлений, в повышении экономической активности.

Важно, во-первых, чтобы каждый член организации мог участвовать в деятельности квалифицированно, то есть обладал бы необходимыми знаниями, умениями и навыками; во-вторых, чтобы участие в деятельности исходило из внутренних убеждений и становилось привычкой. Для результативной трудовой деятельности необходимо, чтобы личные цели и мотивы активного участия в экономической деятельности совпадали с основными целями, обеспечивающими единство экономического и социального эффекта этой деятельности.

Наиболее существенным моментом и специфической стороной экономической активности персонала является стремление достигать в интересах коллектива организации и собственных необходимого результата при оптимальном использовании времени, материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

Обеспечение режима экономии — одна из важнейших задач экономической деятельности трудового коллектива. Экономность как личностная установка на достижение в интересах организации наибольших результатов с наименьшими затратами выступает и как существенная характеристика экономической активности работников.

Бережливость, экономность, расчетливость, деловитость и другие качества — это лишь различные черты, раскрывающие отношение субъекта к собственности. Повседневное проявление этих качеств на уровне привычки и убеждения есть показатель экономической воспитанности.

Критичность. Этот показатель характеризует отношение к недостаткам у персонала и возможность коррекции отклонений, возникающих как в организации трудовой деятельности, так и в межличностных отношениях. Обычно такую коррекцию в организации выполняют либо руководители, либо лидеры. Однако для нормального функционирования организации, выполнения ею своих социальных функций важно, чтобы критичность и самокритичность стали условиями взаимодействия среди персонала.

Критичность как признак коллективности должна соответствовать определенным критериям, соблюдение которых и позволяет представить ее имманентные качества, проявляемые в совместной деятельности.

Определенность критики характеризуется ясным предметно-понятийным содержанием критики с указанием меры достоверности оцениваемых факта или явления. Фразовая, межфразовая и тематическая определенность нужны для того, чтобы тот, к кому относятся критические замечания, мог четко уяснить, что именно он должен воспринять, запомнить и осмыслить. Неопределенность критики может привести к своеобразному барьеру софизмов, который препятствует пониманию самого содержания критики, ее направленности.

Содержательность критики характеризуется наличием такой информации, которая бы четко соответствовала и раскрывала ее смысл, будучи при этом лаконичной и четкой; так называемое пустословие способствует уменьшению не только познавательного, но и убеждающего значения критики.

Эмоциональность — пожалуй, важнейший аспект критичности. При высказывании критического замечания чрезмерное возбуждение и излишнее спокойствие нежелательны.

Оба эмоциональных уровня не способствуют должному восприятию критического замечания.

Практика коллективного взаимодействия в трудовой деятельности показывает, что часто используются крайности в критическом отношении членов организации друг к другу, то есть критику применяют как средство, которое вскрывает одни лишь недостатки. Так, в организациях с низкой результативностью трудовой деятельности критичность в большей мере связана с голым отрицанием, бесплодной критикой — руганью, которая не содержит позитивного начала, деморализует и унижает людей и является основой для возникновения конфликтов.

Интересно отметить, что подобное искаженное представление о сущности критики имеет давнюю историю. Еще В. Г. Белинский писал, что на Руси особенно критика получила в глазах массы превратное понятие: критиковать — для многих значит ругать, а понимать таким образом критику — все равно что правосудие смешивать только с обвинением и карой, забывая об оправдании... Критика происходит от греческого слова, означающего «судить», следовательно, в обширном значении слова критика есть то же, что «осуждение».

Таким образом, рассматривая критичность как показатель совместной деятельности, необходимо учитывать, что как чрезмерная критичность, так и ее полное отсутствие еще не являются индикаторами позитивных отношений среди персонала.

Соревновательная активность. Этот показатель является важнейшим среди других показателей включенности членов организации в совместную деятельность.

Впервые идея о благотворном влиянии трудовой деятельности на желание свободных людей совместно трудиться встречается у одного из основоположников утопического социализма Т. Мора. Когда люди работают вместе, возникает что-то такое, что стимулирует их деятельность, увеличивает индивидуальную производительность труда.

По известному примеру К. Маркса, 12 человек, находящихся в непосредственном взаимодействии, произведут гораздо больше продукта, чем те же 12 человек, но работающих без непосредственного контакта. Присутствие других, наличие соперника являются факторами воздействия на степень активности в поведении человека. В основе стремлений человека не отстать, превзойти, отличиться и лежит определенное отношение — отношение соревнования.

Совместный труд в рамках кооперации, сотрудничества создает преимущества, по сравнению с изолированным трудом, побуждает работника сравнивать, сопоставлять свою работу, свои достижения с результатами усилий других, вызывает стремление превзойти их.

Российские социальные психологи рассматривают соревнование как катализатор ряда психологических факторов, способствующих интегрированности и организованности в работе персонала, его конфликто- устойчивости.

Существует немало исследований разных аспектов соревнования, прежде всего посвященных проблемам коллективной деятельности. Рассмотрены два важных для соревновательной активности момента — наличие единства целей совместной трудовой деятельности и отношение к труду.

Специфика соревнования заключается в том, что оно развивается в группах, основанных на общих интересах и ценностных ориентациях во имя реализации этих общих интересов.

При социально-психологическом анализе проблем активности персонала сталкиваются с соревновательностью как относительно независимой его характеристикой. Социальная (трудовая) активность, по мнению ряда исследователей, — это способность группы (коллектива) к целесообразной и энергичной деятельности, преобразующей действительность и самих людей.

Следует согласиться с тем, что соревновательная активность — способ привлечения членов организации к руководству (управлению), способ формирования коллектива организации, способ улучшения социально-психологического климата в ней. При этом источником соревновательной активности является отношение к себе, соперникам, коллегам, к другим группам, условиям и организации труда.

Соревновательная активность возникает только тогда и только там, где отдельные личности видят возможность самореализации в своем труде, где возможно проявление самостоятельности и активности в труде настолько, что каждый работник может ощутить то воздействие, которое именно он оказывает на свой коллектив, а точнее — на совершенствование его трудовой деятельности.

Следует отметить, что соревновательная активность возникает и как результат реализации эмоциональных потенциалов в процессе удовлетворения социальных потребностей, прежде всего,

потребности в самоутверждении. Отмечено, что мотив соревновательности дает мощный эмоциональный фон для стимулирования деятельности, значительно изменяет картину поведения людей.

Соревновательность как источник эмоциональности коллективной деятельности обеспечивает необходимый эффект только в определенных условиях. Экспериментальные данные свидетельствуют о различном эффекте соревнования в качестве способа актуализации групповых эмоциональных состояний, об усилении его влияния на систему взаимоотношений, особенно во временных коллективах. Отмечено явление «эмоционального нигилирования» участников совместной деятельности при излишне сильных мотивах интерперсонального соревнования. Соревновательная активность при этом увеличивается, однако по мере ее увеличения усиливается напряжение во взаимоотношениях, что нередко вызывает возникновение у персонала негативных реакций по отношению друг к другу. Такую напряженность в известной мере способна гасить значимость цели коллективной деятельности, требующая сотрудничества.

Исследования проблем соревновательной активности позволили выделить ряд условий ее оптимизации.

Условие информированности. Организация соревнования начинается со своевременного и полного информирования персонала о задачах деятельности организации и привлечения всех участников к определению и конкретизации целей соревнования. Каждому работнику при этом должны быть понятны общественный смысл и социальная функция соревнования. Ведь известно, что «сон разума рождает чудовищ».

Условие добровольности. Включение в соревнование должно быть осознанным. Если обязательства навязываются, то они могут выступать только в роли стимулов. Однако стимул лишь тогда становится реальной побудительной силой, когда превращается в мотив. Поэтому побудительным мотивом могут стать только такие обязательства, которые внутренне приняты участниками соревнования.

Условие гласности. Соревнование должно быть гласным. Инициатива соревнующихся зависит от того, насколько они информированы о ходе соревнования и достигнутых успехах своего коллектива. Только при этом условии они могут сравнивать свои индивидуальные достижения с достижениями своего

коллектива или отдельной его части, а также с итогами работы соперника по соревнованию.

Условие достижимости результатов. Принятые к выполнению обязательства должны быть не только понятны, не только целесообразны, но и измеримы так, чтобы работы разного вида или разной степени сложности были сопоставимы и эта сопоставимость была доступна пониманию участников соревнования.

Условие объективности. Подведение итогов соревнования должно быть объективным и коллегиальным. Любые критические замечания требуют обсуждения либо в организации (группе), либо на заседаниях коллегиальных органов управления. Для соревнования это важный способ повышения социальной и трудовой активности персонала.

Анализ результатов исследования соревновательной активности позволяет выделить три основных типа ее проявления.

Первый тип соревновательности (оптимальный) предполагает разумное соотношение соперничества и сотрудничества (взаимопомощи). Оптимальное соотношение этих двух начал в соревновании проявляется в стремлении каждого члена организации «быть первым и при этом помогать другим», «помогать другим и рассчитывать на других, но при этом стремиться быть не хуже других». В организациях с пер

вым типом соревновательности созданы оптимальные условия для самоактуализации личности работника, развития его творческого потенциала. Этим организациям свойствен высокий (продуктивный) уровень коллективности в работе.

Второму типу соревновательности соответствует низкий удельный вес соперничества, доминирование взаимопомощи и в связи с этим развитие тенденций к уравниловке: программу выполнили, значит, все члены организации на равных приняли посильное трудовое участие; нет выделения особо отличившихся; не было накала соревновательности. Этому типу соревновательной активности свойствен средний (нормативный) уровень коллективности трудовой деятельности.

Третий тип соревновательности характеризуется доминированием соперничества, низким удельным весом взаимопомощи. Такого рода взаимоотношения проявляются как между всеми членами коллектива, так и между теми, кто составляет формальные или неформальные группы. При такого рода отношениях и сам персонал, и его руководители заинтересованы не столько в получении конечного результата общей деятельности, сколько в реализации своих прав на социальные и материальные блага, которые может предоставить организация. Соревнование воспринимается ими только как соперничество, как получение более высоких результатов любой ценой. Такому типу соревновательности свойствен низкий (репродуктивный) уровень коллективности трудовой деятельности.

Завершая рассмотрение показателей коллективности как фактора конфликтоустойчивости организации, необходимо отметить, что они, с одной стороны, отражают степень включенности в трудовую деятельность персонала, а с другой — выступают условием результативности самой совместной деятельности.

Итак, подведем итог анализа показателей коллективности.

Инициативность характеризует преодоление членами организации определенных нормативных ограничений, неизбежных в любом виде деятельности; по своей сути близка к инновационной деятельности.

Заинтересованность в делах организации позволяет определить степень мотивированности каждого работника в совместной трудовой деятельности.

Дисциплинированность проявляется через отношения субъекта

к нормативным ограничениям, целесообразности и справедливости требований правопорядка, к соблюдению правопорядка как ценности.

Ответственность раскрывается через совпадение интересов и стремлений персонала в принятии ответственности за результаты коллективного труда.

Добросовестность раскрывает соответствие поведения и деятельности нормативным предписаниям, которые функционируют в виде традиций, обычаев, групповых мнений и составляют, наряду с другими характеристиками, образ жизни коллектива организации.

Требовательность раскрывает степень должного отношения к организации, которое реализуется вырабатываемыми социальными нормами, регулирующими поведение и деятельность.

Бережливость и экономность раскрывают органическое единство социальной и хозяйственной сторон жизнедеятельности организации, проявляются опосредованно через отношения персонала к процессу и результатам своего труда и выступают показателями его экономической воспитанности.

Критичность характеризует отношение к недостаткам персонала и способствует коррекции отклонений, возникающих как в организации трудовой деятельности, так и в межличностных отношениях.

Соревновательная активность характеризует степень включенности участников совместной деятельности в достижение целей, поставленных перед работником, группой или организацией в целом, причем достижение этих целей, их ценность опосредованы сравнением с результатами аналогичной деятельности других.

Степень проявления отмеченных показателей коллективности, как условия конфликтогенности организации, обусловлена следующими психологическими условиями:

- устойчивостью основных интересов персонала в трудовой и социальной деятельности;
- наличием развитых межличностных отношений;
- причастностью к коллективу, организации; активным участием в трудовой и социальной деятельности;
- наличием в коллективе организации развитой значимой системы самоуправления и самоорганизации;
- наличием реальных соревновательных отношений, имеющих тенденцию охватывать не только трудовую

деятельность, но и многие другие сферы жизнедеятельности персонала.

Раздел V

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА ЛИЧНОСТИ ПРИ КОНФЛИКТЕ

Глава 17

МЕХАНИЗМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

Термин «защита» в психологическом контексте впервые использовал З. Фрейд в своей работе «Защитные нейропсихозы» [1894]. По его представлениям, механизмы психологической защиты выполняют функцию *снятия внутреннего конфликта*, то есть выступают как средство разрешения конфликта между сознанием и бессознательным.

Люди защищаются от внешней и внутренней опасности, зачастую не отдавая себе в этом отчета, то есть на уровне бессознательного. В основе такой адаптации к новой реальности лежат внутренние изменения человека (подсознательная обработка поступающей информации), а не изменения во внешней среде или поиск такой среды, которая в этих условиях более благоприятна для жизнедеятельности.

Содержание процесса психологической адаптации выражается формулой: *конфликт — тревога — защитные реакции*.

Конфликт как объективная проблема возникает при несоответствии актуальных потребностей личности условиям и нормам окружающей социальной среды. Следствием же конфликта является состояние тревоги, субъективное переживание которого сигнализирует о нарушении внутреннего равновесия. Разрешение конфликта происходит на бессознательном уровне за счет работы системы психологической защиты, следовательно, цель психологической защиты заключается в *ослаблении внутриличностного конфликта* (напряжения, беспокойства), обусловленного *противоречием* между инстинктивными импульсами бессознательного и усвоенными (интериоризированными) требованиями внешней

среды, возникающими в результате социального взаимодействия. Ослабляя этот конфликт, защита регулирует поведение человека, повышая его приспособляемость. При этом конфликт между потребностью и возможностью ее удовлетворения человек может выражать разными способами:

- посредством психических перестроек;
- посредством телесных нарушений (дисфункций), проявляющихся в виде хронических психосоматических симптомов;
- в форме изменения способов поведения.

Развитие представлений о механизмах *психологической защиты личности* связано с именем дочери Зигмунда Фрейда — Анны Фрейд. Она сделала попытку обобщить и систематизировать знания о механизмах психологической защиты, накопившиеся к середине 1940-х гг. А. Фрейд подчеркивала *оберегающий характер* защитных механизмов, указывая, что они предотвращают дезорганизацию и распад поведения, поддерживают нормальный психический статус личности. В базовую концепцию З. Фрейда она внесла определенные коррективы: акцентировалась роль механизмов защиты в разрешении *внешних (социогенных) конфликтов*, а сами механизмы рассматривались не только как проявление врожденных задатков, но и как *продукты индивидуального опыта и произвольного научения*. Было сформировано представление о том, что набор защитных механизмов *индивидуален* и характеризует уровень *адаптированности личности*. И наконец, она дала определение защитных механизмов деятельности «Я», которая начинается, когда «Я» подвержено чрезмерной активности побуждений или соответствующих им аффектов, представляющих для него опасность.

Система психических защитных механизмов, исполняющих роль ограждения внутреннего мира человека от информации, которая может разрушить его душевное равновесие, формируется с накоплением жизненного опыта. Она включает в себя входной контроль (цензуру) и несколько форм переработки травмирующей информации, позволяющих убрать или снизить ее травмирующее влияние (отрицание, подавление, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация и др.). Цензура, как страж на посту, инспектирует все поступающее на входы сознания, тщательно контролируя каждое ответное душевное движение, и не пропускает, блокирует опасные сигналы. Таким образом

устраняются или сводятся к минимуму отрицательные эмоции, встают барьеры на пути удовлетворения антисоциальных, инстинктивных потребностей, заставляя их искать обходные пути, частичные или символические способы реализации.

Автоматизмы психологической защиты условно делят на *ситуационные* (возникающие в психотравмирующей ситуации, преходящие и не требующие коррекции) и *стилевые* (отличающиеся устойчивостью и генерализованностью).

Под стилем защиты понимают относительно постоянную на длительных отрезках времени и индивидуально очерченную у каждого человека систему внешних и внутренних «психотехнических действий», нацеленных на снятие конфликта в сфере самосознания для обеспечения позитивного отношения к своему «Я».

Если человек постоянно будет перекладывать ответственность за свои проступки и промахи на других людей, то проекция и регрессия неизбежно станут *стилем его защиты*. Доказано, что на развитие стиливых защитных механизмов значимое влияние оказывают следующие факторы:

- динамические особенности психики (например, активность и пассивность как свойство темперамента);
- личный опыт успешности удовлетворения базисных психологических потребностей (в безопасности, в свободе и автономии, в успехе и эффективности, в признании и самоопределении);
- опыт отношений в родительской семье как образец разрешения кризисных жизненных ситуаций;
- хроническая психотравматизация личности. Стиливые защитные механизмы, связанные с хронической психотравматизацией личности, нередко ведут к формированию внутриличностных конфликтов и заболеванию неврозом.

С этой позиции невротическое поведение можно рассматривать как бессознательно выработанный и используемый конкретным человеком неадекватный способ борьбы со стрессом, а невротические симптомы — как неудачные попытки самолечения.

Неудачны они потому, что сама защита становится источником заболевания.

В связи с этим, выступая как своеобразная форма псевдоразрешения внутренних конфликтов при неврозах,

стилевые защитные механизмы работают в процессе лечения в качестве особой психотерапевтической мишени. Самореализация личности и успешность в реализации жизненных планов предполагает возможность смотреть на события с разных точек зрения. Между тем на пути непредвзятого восприятия окружающих вещей и событий встают проявления механизмов защиты — психологические барьеры. Они, как фильтры, частично заслоняют и искажают восприятие, что резко ограничивает адаптацию. Система подсознательных психологических барьеров, возникающих для защиты от травмирующих человека факторов, в то же время представляет собой скорлупу, в которой личность постоянно существует. Но порой эта скорлупа настолько тверда, что человеку неимоверно трудно выбраться за ее пределы.

Слишком долгое занятие самозащитой делает из человека исключительно замкнутое, одинокое существо, которое задыхается и не может выбраться к свету из своих строго очерченных границ.

Наиболее мощный критерий эффективности действия защитных механизмов — это ликвидация тревоги и избавление от страха. Психологическая защита обеспечивает адаптацию личности за счет подсознательной переработки поступающей информации. В этом процессе принимают участие все психические функции, но каждый раз основную часть работы по преодолению негативных переживаний берет на себя какая-то одна из них. Принципиально важно, что в этих процессах человек не отдает себе отчета, то есть включаются и действуют они автоматически, независимо от сознательных желаний и намерений личности. Однако, подобно всем другим психическим процессам, защитные механизмы имеют свои объективные проявления — внешне наблюдаемые и регистрируемые признаки на уровне действий, эмоций или рассуждений человека.

Осознанные стратегии совладания. Будучи существом социальным, сознательным и самостоятельным, человек способен разрешать внутренние и внешние конфликты, бороться с тревогой и напряжением не только *автоматично* (бессознательно), но и руководствуясь специально сформулированной программой. Для обозначения *сознательных* усилий личности, предпринимаемых в ситуации психологической угрозы, используется понятие копинг-поведения, то есть осознанных стратегий совладания со стрессом и с другими событиями, порождающими тревогу. Они позволяют *осознанно*

справляться с внутренним напряжением и дискомфортом.

Копит-поведение — это адаптивные целенаправленные и потенциально осознанные действия.

Для совладания необходимо соблюдать три условия:

- 1) осознавать возникшие трудности;
- 2) знать способы эффективного совладания именно с ситуацией данного типа;
- 3) уметь своевременно применить их на практике.

В этом случае каждый стрессовый эпизод можно представить как определенную последовательность актов: восприятие изменения ситуации — эмоции как результат оценки воспринятого — мысли о событии — копинг-реакции. Итог этой цепочки — *осознанное формирование* новой ситуации, то есть приспособление.

Таким образом, основным отличием защитных автоматизмов от копинг-стратегий выступает неосознанное включение первых и сознательное, целенаправленное использование последних.

Типы защитного поведения могут проявляться преимущественно в поведенческой, эмоциональной и познавательной сферах функционирования личности.

Поведенческие стратегии — это смена самой деятельности или изменение ее формы:

- активное сотрудничество и участие в разрешении ситуации;
- переключение на поиск поддержки, с тем чтобы быть выслушанным, получить понимание и содействие;
- отвлекающее удовлетворение каких-то собственных желаний;
- выход из поля травмирующей ситуации, уединение и покой;
- различные виды замещающих реакций.

Стратегии *эмоционального совладания* проявляются в виде различных неадекватных оценок ситуаций, приводящих к переживаниям.

В *познавательной* (интеллектуальной) сфере осуществляются разные способы работы с информацией:

- отвлечение или переключение мыслей на другие, более важные темы для размышлений, чем неприятная ситуация (это может привести к защите по типу отрицания);
- игнорирование неприятной ситуации, даже подщучивание над ней (это обернется частично отрицанием, а частично — рационализацией);
- поиск дополнительной информации: расспросы,

обдумывание (это позволяет включить данное событие в расширенный контекст, меняющий его травмирующую окраску);

- анализ не только самой ситуации, но и ее последствий (это ведет к ее переоценке при рационализации);
- относительность в оценках, достигаемая при сравнении с другими людьми, находящимися в худшем состоянии, что облегчает принятие события (это движение к рационализации по типу «сладкий лимон»);
- придание нового значения и смысла неприятной ситуации, например отношение к ней как к проверке силы характера и стойкости духа. При этом имеет место рост самоуважения и собственной ценности как личности.

Изучение механизмов психологической защиты личности предпринимается в основном в контексте психоанализа. Существует множество подходов к структурированию психологической защиты. Наиболее плодотворной представляется работа исследовательской группы Р. Лазаруса по дифференциации механизмов совладания и защиты. Выделены следующие параметры дифференциации.

Временная направленность — защита, как правило, пытается разрешить ситуацию «сейчас», не связывая эту актуальную ситуацию с будущими ситуациями; в этом смысле она обслуживает актуальный психологический комфорт.

Модальность регуляции — имеют ли место поиск информации, непосредственные действия, рефлексия (характерно скорее для совладания) или подавление, уход и т. д.

Лазарус даже создал классификацию *психозащитных техник*, выделив в одну группу симптоматические техники (употребление алкоголя, транквилизаторов, седативных препаратов и т. д.) и в другую группу так называемые внутриспсихические техники когнитивной защиты (идентификация, перемещение, подавление, отрицание, реактивное образование, проекция, интеллектуализация).

В защитных процессах участвуют все психические функции, но каждый раз одна из них может доминировать и брать на себя основную часть работы по преобразованию травмирующей информации. Это могут быть восприятие, внимание, память, воображение, мышление, эмоции.

Ниже мы попытаемся представить некоторые способы психологической защиты личности, наиболее значимые для ее

ПОЗИТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ ГРУППАХ.

Глава 18

СПОСОБЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

Отрицание — это стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями о себе.

Защита проявляется в игнорировании потенциально тревожной информации, уклонении от нее. Это как бы барьер, расположенный прямо на входе воспринимающей системы. Он не допускает туда нежелательную информацию, которая при этом необратимо теряется для человека и впоследствии не может быть восстановлена. Таким образом, отрицание приводит к тому, что некоторая информация ни сразу, ни впоследствии не может прийти до сознания.

Наиболее примитивные формы отрицания — невидение, неслышание — могут реализовываться либо через отвлечение внимания, либо через механизм отрицательных галлюцинаций (такого нарушения зрительного восприятия, когда человек не видит некоторых предметов, находящихся в поле зрения, при нормальном восприятии других).

При отрицании человек становится особенно невнимательным к тем сферам жизни и граням событий, которые чреваты для него неприятностями. Например, руководитель может долго и эмоционально критиковать своего сотрудника и вдруг с возмущением обнаружить, что тот давно уже отключился и ровным счетом никак на нравоучения не реагирует. Зачем переживать, что ты что-то сделал не так, не оправдал надежд, если можно этого просто не слышать (не знать) и никакой вины в связи с этим не испытывать!

Отрицание может позволить человеку и превентивно (с опережением) отгородиться от травмирующих событий. Таким образом действует, например, страх перед неудачей, когда человек стремится не оказаться в ситуации, в которой он может потерпеть поражение. У многих людей это проявляется в избегании соревнований или в отказе от занятий, в которых они не сильны, особенно по сравнению с другими.

Стимул для запуска отрицания может быть не только внешним, но и внутренним, когда человек старается о чем-то не думать, отогнать мысли о неприятном. Если в чем-то никак

нельзя признаться себе самому, то наилучшим выходом остается по возможности не заглядывать в этот страшный и темный угол. Нередко, сделав что-то не вовремя или не так, как надо, а ничего исправить уже нельзя, «защита» заставляет человека игнорировать опасную ситуацию, вести себя так, как будто ничего особенного не происходит.

Обобщенная оценка опасности информации производится при ее предварительном целостном восприятии и грубой эмоциональной оценке как «назревания чего-то нежелательного». Подобная оценка приводит к ослаблению внимания, когда детальная информация об этом опасном событии полностью исключается из последующей переработки. Внешне человек либо отгораживается от новых сведений («Это есть, но не для меня»), либо не замечает, считая, что их нет. Поэтому многие люди, прежде чем начать смотреть фильм или читать новую книжку, задают вопрос: «А какой там конец, хороший или плохой?»

Утверждение «Я верю» обозначает особое состояние психики, при котором все, что входит в конфликт с предметом веры, имеет тенденцию к отрицанию. Искренняя и достаточно сильная вера организует такое отношение ко всей поступающей информации, когда человек, сам того не подозревая, подвергает ее тщательной предварительной сортировке, отбирая только то, что служит сохранению веры. Вера имеет тенденцию к значительно большей универсальности и категоричности, чем понимание. Когда вера во что-то уже есть, для новой нет места.

Человек отвергает новые идеи, часто и не пытаясь дать такому своему поведению рациональное объяснение. Любое покушение на объект почитания вызывает такую же реакцию со стороны личности, как если бы речь шла о покушении на ее жизнь. И здесь речь идет не только о вере как религиозном феномене. Феномен «Я верю» как «отрицание» мы можем наблюдать в рамках массовой молодежной субкультуры, когда кумиры молодежной моды, притягивая к себе внимание подростков, заставляют их отрицать все то, что идет вразрез с модными тенденциями, например все, что было дорого их родителям.

Важно отметить, что, в отличие от других защитных механизмов, отрицание осуществляет селекцию сведений, а не трансформацию их из неприемлемых в приемлемые. Кроме того, отрицание часто представляет собой реакцию на *внешнюю опасность*.

Подавление — защита, проявляющаяся в забывании,

блокировании неприятной, нежелательной информации либо при ее переводе из восприятия в память, либо при выводе из памяти в сознание. Поскольку в этом случае информация уже включена в содержание психики, так как была воспринята и пережита, она как бы *снабжается специальными метками*, которые позволяют затем удерживать ее. О каких же метках идет речь?

Особенность подавления состоит в том, что содержание переживаемой информации забывается, а ее эмоциональные, двигательные, вегетативные и психосоматические проявления могут сохраняться, проявляясь в навязчивых движениях и состояниях, ошибках, описках, оговорках. Эти симптомы в символической форме отражают связь между реальным поведением и подавляемой информацией. Для закрепления следов в долговременной памяти они должны быть особым образом эмоционально окрашены — маркированы. Чтобы что-то вспомнить, человеку необходимо вернуться в то состояние, в котором он получил информацию. Если тогда он был разозлен или огорчен (например, просьбой что-то сделать), то, чтобы вспомнить об этом, он должен вновь вернуться в это состояние. Поскольку ему не хочется вновь чувствовать себя так плохо, то он вряд ли вспомнит. Когда человек устраняет мысль о том, что он не хочет или не может что-то сделать, он говорит себе так: «Не так-то уж и нужно было», «Мне это неинтересно, я это не люблю», тем самым обнаруживая негативную эмоциональную маркировку.

Подсознательный механизм подавления тесно связан с копинг-стратегией «стараюсь забыть».

Вытеснение, в отличие от подавления, связано не с выключением из сознания информации о случившемся в целом, а только с забыванием истинного, но неприемлемого для человека мотива поступка. Таким образом, забывается не само событие (действие, переживание, ситуация), а только его причина, первооснова. Забыв истинный мотив, человек заменяет его ложным, скрывая настоящий и от себя, и от окружающих. Ошибки припоминания, как следствие вытеснения, возникают из-за внутреннего протеста, изменяющего ход мыслей. Вытеснение считается самым эффективным защитным механизмом, поскольку оно способно справиться с такими мощными инстинктивными импульсами, с которыми не справляются другие формы защиты. Однако вытеснение требует постоянного расхода энергии, и эти затраты вызывают торможение других видов жизненной активности.

Вытеснение — это универсальное средство избежать внутреннего конфликта путем устранения из сознания социально нежелательных стремлений и влечений. Однако вытесненные и подавленные влечения дают о себе знать в невротических и психосоматических симптомах (например, в фобиях и страхах).

Вытеснение считается примитивным и малоэффективным механизмом психологической защиты по следующим причинам:

- вытесненное все-таки прорывается в сознание;
- неразрешенный конфликт проявляется в высоком уровне тревожности и чувстве дискомфорта.

Вытеснение активизируется в случае возникновения желания, которое вступает в противоречие с другими желаниями индивида и несовместимо с этическими взглядами личности. Вследствие конфликта и внутренней борьбы мысль и представление (носитель несовместимого желания) вытесняются, устраняются из сознания и забываются.

Вытеснение характеризует инфантильность, незрелость личности; чаще всего оно наблюдается у детей и истерических невротиков. Если вытесненное в процессе психоанализа попадает в сознание (что предусматривает преодоление значительного сопротивления), то под руководством психолога психический конфликт получит лучший выход, нежели с помощью защитного механизма. Осознав вытесненный элемент, человек обретает возможность сознательно овладеть несовместимыми желаниями.

Вытеснение может осуществляться не только полностью, но и частично. При неполном вытеснении остается невытесненным, сохраненным отношение человека к истинному мотиву как причине переживания. Это отношение существует в сознании в замаскированном виде как чувство немотивированной тревоги, сопровождающейся иногда соматическими явлениями. Например, у ученика, относящегося с отвращением к урокам игры на фортепьяно, могут появиться спазмы или судороги в руках.

Повышенная тревожность, возникающая в результате неполного вытеснения, таким образом, имеет функциональный смысл, поскольку может заставить человека либо по-новому попытаться воспринять и оценить травмирующую ситуацию, либо подключить другие защитные механизмы. Однако обычно следствием вытеснения оказывается невроз — болезнь личности, не способной разрешить свой внутренний конфликт. При этом аффективная составляющая вытесненного события сохраняется и отыскивает для своего проявления новые, неадекватные пути и

обстоятельства.

Рационализация — это механизм защиты, связанный с осознанием и использованием в мышлении только той части воспринимаемой информации, благодаря которой собственное поведение предстает как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам.

Суть рационализации — в отыскании «достойного» места для непонятного или недостойного побуждения либо поступка в имеющейся у человека системе внутренних ориентиров, ценностей без разрушения этой системы. С этой целью неприемлемая часть ситуации из сознания удаляется, особым образом преобразуется и уже после этого осознается в измененном виде. При помощи рационализации человек легко закрывает глаза на расхождение между причиной и следствием, которое так заметно для внешнего наблюдателя.

В конце XIX в. знаменитый французский психиатр Бернгейм демонстрировал врачебным кругам эффекты постгипнотического внушения. Например, он внушил пациенту, находящемуся в состоянии глубокого гипнотического транса, что после выхода из транса тот возьмет, уже будучи в сознательном состоянии, зонтик, откроет его и просто так походит по комнате. Все это испытуемый и сделал. Когда же испытуемого спросили, зачем он открыл зонтик, тот после некоторого замешательства назвал следующие причины своего поведения: вроде бы кончился табак, погода может испортиться, а ему нужно на улицу. День, конечно же, был безоблачный, и ничто не предвещало дождя.

В этом эксперименте для нас интересно то, что явно нерациональное свое поведение (испытуемый ведь не знал, что ему было внушено) пациент пытался объяснить, найти причины, сделать его рациональным, понятным. Для нас этот эпизод может служить символом работы защитного механизма рационализации.

Рационализация — это псевдорациональное объяснение человеком собственных стремлений, мотивов действий, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых угрожало бы потерей самоуважения. Самоутверждение, защита собственного «Я» — основной мотив актуализации этого механизма психологической защиты личности.

Наиболее яркие феномены рационализации получили названия «зеленый (кислый) виноград» и «сладкий лимон». Феномен «зеленый (кислый) виноград» (известный из басни

Крылова «Лиса и виноград») — это своеобразное обесценивание недостижимого объекта. Если невозможно достичь желаемой цели или завладеть желанным предметом, человек обесценивает их.

Рационализация актуализируется тогда, когда человек боится осознать ситуацию и стремится скрыть от себя тот факт, что в своих действиях он руководствовался социально нежелательными мотивами. Мотив, который лежит в основе рационализации, заключается в том, чтобы объяснить поведение и в то же время защитить образ «Я».

Реактивные образования — это замена нежелательных тенденций на прямо противоположные.

Например, преувеличенная любовь ребенка к матери или к отцу может быть результатом предотвращения социально нежелательного чувства — ненависти к родителям. Ребенок, который был агрессивным к родителям, развивает по отношению к ним исключительную нежность и беспокоится об их безопасности; ревность и агрессия трансформируются в бескорыстие и заботу о других.

Определенные социальные и внутриличностные запреты на проявление некоторых чувств (например, юноша боится проявлять свою симпатию к девушке) приводят к формированию противоположных тенденций — реактивных образований: симпатия превращается в антипатию, любовь — в ненависть и т. п.

Как правило, считается, что проявление реактивного образования инициируется конфликтом между желанием и запретом на его удовлетворение. В реактивных образованиях совершается замена подлинных чувств и аутентичного поведения на их противоположности. Неискренность отношений не обеспечивает полноценности взаимоотношений. Человек непременно ощутит это.

Вот эта неадекватность, часто чрезмерность чувства, его подчеркнутость есть показатель реактивного образования. Если я проявляю такую же лавину чувств к начальнику, как и к родным и близким, то это сигнал того, что это чрезмерное отношение к начальнику в основе своей реактивно. Тут уместен вопрос: «Зачем я хочу так сильно симпатизировать руководителю и поддерживать его, какие негативные чувства скрыты за этим?»

Или обратная ситуация: «Зачем я смотрю так иронично и холодно на человека, которого я люблю? Зачем я демонстрирую дистанцию по отношению к нему (ней)?»

А защита типа «сладкий лимон» — это преувеличение ценности того, что имеешь (по известному принципу — «Лучше синица в руке, чем журавль в небе»).

Субъект, который оказался несостоятельным что-то сделать, часто объясняет свои промахи внешними обстоятельствами, недоброжелательным отношением других людей, а не собственным бессилием. А когда человек не достигает взаимности в отношениях с другими людьми, то наделяет их отрицательными чертами.

Рационализация может осуществляться разными способами, например с помощью *самодискредитации*, *«дискредитации жертвы»*, *«преувеличения роли обстоятельств»* или *«утверждения вреда во благо»*.

Однако чаще всего рационализация достигается с помощью двух типичных вариантов рассуждения: 1) «зеленый виноград»; 2) «сладкий лимон». Первый из них основывается на занижении ценности поступка, который совершить не удалось, или результата, который не был достигнут. В этом случае, утверждая, что ему чего-то не очень-то и хотелось, ребенок, по сути, снижает цель своей деятельности. Примером такой рационализации служат высказывания типа: «Я в отличники не стремлюсь!»; «В гробу я видел эту гимназию!»

Замещение — это механизм психологической защиты от неприятной ситуации, в основе которого лежит перенос реакции с недоступного объекта на доступный или замена неприемлемого действия приемлемым.

За счет такого переноса происходит разрядка напряжения, созданного неудовлетворенной потребностью. Для достижения эффекта замена должна быть достаточно близка первично желаемому объекту или результату, чтобы хотя бы отчасти разрешить существующую проблему.

Замещение — это та защита, которую все люди (и взрослые, и дети) обязательно используют в повседневной жизни. Так, у многих людей часто нет возможности не только наказывать своих обидчиков за их проступки или несправедливое поведение, но и просто им противоречить. Поэтому в качестве громоотвода в ситуации злости могут выступать домашние животные, родители, дети и др. Капризы, которые нельзя направить на руководителя (неприемлемый для этого объект), прекрасно могут быть направлены на других исполнителей как на объект, для этого вполне приемлемый («Вот кто во всем виноват»). Иными словами,

замещение — это перенос потребностей и желаний на другой, более доступный объект. В случае невозможности удовлетворить некую свою потребность с помощью одного предмета, человек может найти другой предмет (более доступный) для ее удовлетворения.

Итак, суть замещения состоит в переадресации реакции. Если при наличии какой-либо потребности желаемый путь для ее удовлетворения закрыт, активность человека ищет другой выход для достижения поставленной цели. Защита осуществляется через перенос возбуждения, неспособного найти нормальный выход, на другую исполнительную систему. Однако способность человека переориентировать свои поступки с лично недопустимых на допустимые или с социально неодобряемых на одобряемые ограничена. Ограничение определяется тем, что наибольшее удовлетворение от действия, которое замещает желаемое, возникает у человека тогда, когда согласуются мотивы этих действий.

Ирония в древнегреческом языке означает «говорить ложь», «насмехаться», «притворяться». Ироник — это человек, «обманивающий с помощью слов». Всегда возникал вопрос, на что направлены ирония, обман. У Платона «ирония — это не просто обман и пустословие, это то, что выражает обман только с внешней стороны, и то, что, по существу, выражает полную противоположность тому, что не выражается. Это какая-то насмешка или издевательство, содержащее в себе весьма ясную печать, направленную на то, чтобы под видом самоунижения добиваться высшей справедливой цели». Самым ярким носителем такой иронии являлся Сократ. С ее помощью Сократ строил свое бесконечное вопрошание к собеседнику, в результате чего тому открывалась истина. Сократовская ирония — на службе истине.

Наиболее полно отрицательные аспекты иронии выразил Феофраст в своих «Характерах»: ирония — это «сокрытие собственной враждебности, игнорирование враждебных намерений противника, успокаивающее воздействие на обиженного, отстранение назойливости (или доведение до его сознания собственной назойливости), утаивание собственных поступков».

В целом и в главном эти высказывания совпадают с современным пониманием двойственности характера иронии.

Ирония — выразительный прием, противоположный выражаемой идее. Говорю противоположное тому, что

подразумеваю. По форме хвалю, по сути порицаю. И наоборот: по форме уничижаю, по сути возвеличиваю, хвалю, «поглаживаю». В иронии мое «да» всегда означает «нет», а за выражением «нет» маячит «да».

Какой бы ни была благородной целью у иронии, например породить высокую идею, открыть глаза на что-то, в том числе на себя, все же эта идея в иронии утверждается отрицательными средствами.

Несмотря на великодушные замыслы иронии или даже несмотря на ее бескорыстие, ирония дает самоудовлетворение. И право же, это не только эстетическое самоудовлетворение.

Человеку, пользующемуся иронией, приписывают черты тонкого ума, наблюдательность, медлительность, бездеятельность мудреца (не моментальная реактивность). Аристотель даже указывал на «величие души» ироника.

Первоначально отметим отличие иронии от рационализации: ирония — это уже способность к рефлексии, к выходу из полной поглощенности ситуацией. Это уже стояние если не над ситуацией, то уже рядом с ней, около нее, а не в ней. А стояние рядом уже дает силу и преимущество человеку. У него есть возможность отстранения, отчуждения, способность сделать ее не совсем своей, чужой, странной, это уже способность нового видения ситуации.

Как психическое состояние ирония — это измененный знак переживания ситуации с «минуса» на «плюс». Тревога сменилась уверенностью, враждебность — снисходительностью... Человек находится в состояниях, которые автономны относительно ситуации, другого человека, предмета: я уже скорее субъект, чем объект этих ситуаций, и потому у меня есть возможность управления этими состояниями.

Ирония как психический процесс превращает то, что для меня ужасно, страшно, непереносимо, враждебно, тревожно, в противоположное.

Сновидение — это бессознательные действия «Я» в состоянии сна, которые могут сопровождаться эмоциональными переживаниями.

Сновидение можно рассматривать как особый вид замещения, посредством которого происходит перенос недоступного действия в иной план — из реального мира в мир сновидений. Подавляя комплекс недоступности, оно аккумулирует энергию в бессознательном, угрожая сознательному миру своим

вторжением. Тайное покаяние, угрызения совести, подсознательные страхи приводят к их прорыву в сновидении. Задача сновидения — выразить сложные чувства в картинках и дать человеку возможность их пережить, осуществив тем самым замещение реальных ситуаций. Однако прямо чувства изображены быть не могут. Зрительно представимо только действие, отображающее это чувство. Невозможно изобразить страх, но можно изобразить такое выражение страха, как бегство. Затруднительно показать чувство любви, но демонстрация сближения и ласки вполне достижима. Поэтому замещающим характером в сновидении обладают действия, разворачивающиеся в его сюжете.

В эпоху античности сновидения считали посланием богов. Упоминания о них часто встречаются в жизнеописаниях святых, пророков и великих духовных наставников. Первый трактат о сновидениях был написан в первом веке до нашей эры, но с научной точки зрения первым анализировать сновидения стал З. Фрейд (по Фрейду, во сне человек проживает нереализованные в течение дня желания). Однако следует отметить, что онейромантия (искусство толкования сновидений) существует на бытовом уровне, пожалуй, столько же лет, сколько существует человечество.

С точки зрения психологии сновидение представляет собой сообщение или отражение ситуаций, с которыми сталкивается человек, его историю, обстоятельства жизни, присущие ему способы и формы поведения, практические результаты, к которым привел совершаемый им выбор. Во сне находят отражение ошибки поведения человека по отношению не только к самому себе, но и к окружающим, в том числе любая органическая недостаточность с точки зрения физического здоровья.

Сон — это непосредственный и настоящий язык бессознательного. Сон — формализация того, что требуется человеку, объективная правда жизни. Все построение сновидения необходимо понимать исключительно с позиции того, кто его видит. Сновидению не интересны ни политика, ни наука, ни кто-то другой, а только лишь индивидуальная жизнь того, кому оно снится. Сновидение как объективная истина индивида всегда строится на основе его жизненных потребностей.

Часто человек не запоминает сны, потому что реальность резко отличается от возникающих при сновидениях сюжетов и образов. Сон дает картину существующей ситуации, но человек не хочет ее

воспринимать — сознание не выдерживает правды.

Психическая деятельность непрерывна, поэтому процесс генерирования образов при сновидении не прекращается.

Сон может фокусировать внимание:

- на текущей ситуации или проблеме (фотографический снимок реальности);
- на причинах возникновения проблемы;
- на путях выхода из проблемы (ее разрешение).

Выделяется несколько типов снов:

- сон прозрачности реальности (сон мудреца, сон — общение с собственной природой);
- сон клинико-анамнестический (то, что актуально сейчас; например, если человек болен, это первая проблема, которую нужно решать, она дает ему сделать следующий шаг);
- сон-предвидение (отражает ту реальность, которая уже существует на психологическом уровне, но еще не воплотилась в реальности);
- семантический сон (иногда снится чужая реальность; если человек получил от другого семантический запрос и не осознал этого, он проявляется в реальности сна);
- функциональные сны (отклик на естественные потребности организма, на проблематику организма);
- сон-указание (сны, дающие направление развития, тактические решения; Д. И. Менделеев во сне увидел периодическую таблицу химических элементов).

К работе сновидения относится превращение понятий, незрительных по своей природе, в зрительные образы. При этом специфика замещения в сновидении состоит в том, что события в нем не связаны с реальностью: временем, пространством, необратимостью явлений. Во сне могут присутствовать эпизоды, которые человек не переживал в реальной жизни, внезапные сдвиги во времени и в пространстве, изменения возраста; могут действовать давно умершие люди или фантастические животные.

Мысль о смерти, которую человек наяву боится допустить в сознание, приходит во сне, воплощаясь в разные образы. Это становится возможным, поскольку во сне «цензура» ослаблена. Однако полностью она не всегда выключается, поэтому особо травмирующие элементы нуждаются в зашифровывании и маскировке. Так, исполнение желаний, не удовлетворенных в реальной жизни, в сновидениях нередко двупланово: имеет

явную форму и скрытое за ней содержание. Всю ночь подсознание работает, сводя воедино намеки, неосознанные ощущения, полученные ранее представления. Путем зашифровывания осуществляется трансляция понятий и эмоций в образы сновидения, скрывающие истинный смысл мотивов и превращающие скрытые желания в невинный по своему содержанию сюжет с целью обхода «цензуры». Этот результат входит в сюжет сновидения, и видящий его оказывается вовлеченным в ситуацию, где он — активно действующее и переживающее лицо.

Сны позволяют вывести наружу страсти, во сне могут наступить высвобождение, очищение, разрядка до предела выходящих из-под контроля эмоций, во сне можно реализовать желаемое поведение, самоутвердиться и поверить в себя. По мнению А. Адлера, образы сновидений являются теми средствами, при помощи которых человек, компенсируя чувство неполноценности, отсутствие самоуважения, стремится к власти, к превосходству над своими собратьями, пытаясь, таким образом, достичь ложного ощущения завершенности. Чем сильнее чувство неполноценности, тем сильнее потребность руководить и подавлять других и тем сильнее это проявляется в сновидениях.

Известно, что лица с ориентацией на социальный успех реализуют в сновидениях достижение желаемого поведения. Тяжелобольные видят сюжеты выздоровления. Острое состояние голода вызывает сны, связанные с употреблением пищи.

Сновидение — это альтернативный путь удовлетворения желаний. Во сне нереализованные желания сортируются, комбинируются и преобразуются таким образом, что последовательность сна дает дополнительное удовлетворение или уменьшение напряжения. При этом не всегда важно, происходит ли удовлетворение в физической и чувственной реальности или во внутренней воображаемой реальности сна, если аккумулятивная энергия в достаточной мере разряжается. Такой сон приносит облегчение, особенно тогда, когда постоянно думаешь о чем-то и переживаешь.

Сублимация — это один из высших и наиболее эффективных защитных механизмов человека. Она реализует замещение недостижимых целей в соответствии с высшими социальными ценностями.

Сублимация — это переключение импульсов, социально нежелательных в данной ситуации (агрессивности, сексуальной энергии), на другие, социально желательные для индивида и

общества формы активности. Агрессивная энергия, трансформируясь, способна сублимироваться (разрядиться) в спорте (бокс, борьба) или в строгих методах воспитания (например, у слишком требовательных родителей и учителей), эротизм — в дружбе, в творчестве и т. п. Когда непосредственная разрядка инстинктивных (агрессивных, сексуальных) влечений невозможна, находится деятельность, в которой эти импульсы могут разрядиться.

Как известно, агрессивное поведение включает в себя два рода действий: 1) условную агрессию, связанную с самоутверждением; 2) враждебную агрессию, направленную на причинение вреда противнику. В первую очередь сублимируется агрессия, связанная с самоутверждением. Стремление «Я хочу» особенно свойственно детям с доминирующим типом личности.

В общем случае сублимация — процесс, ведущий к переориентации реагирования с низших, рефлекторных форм на высшие, произвольно управляемые и способствующие разрядке энергии инстинктов в иных (неинстинктивных) формах поведения. Она включает (в отличие от замещения) перемещение энергии не с одного объекта на другой, а с одной цели на другую, существенно более далекую, а также трансформацию эмоций.

Сублимация реализует замещение инстинктивной цели в соответствии с высшими социальными ценностями. Формы замещения разнообразны. У взрослых это не только уход в мечту, но и уход в работу, религию, всевозможные увлечения. У детей к реакциям регрессии и незрелым формам поведения примыкает также замещение с помощью ритуалов и навязчивых действий, которые выступают как комплексы произвольных реакций, позволяющих человеку удовлетворить запретное бессознательное желание. По мнению З. Фрейда, опираясь на сублимацию, человек способен преодолеть воздействие *ищущих* выхода сексуальных и агрессивных желаний, которые нельзя ни подавить, ни удовлетворить, направив их в другое русло.

Например, сексуальная энергия может сублимироваться в творчестве (как у художников и поэтов), в шутках, остротах, анекдотах. Именно компоненты сексуального влечения отличаются способностью к сублимации, то есть замещению сексуальной цели другой, более отдаленной и более ценной в социальном отношении.

З. Фрейд объяснял творчество личности через сублимацию. Переключение энергии либидо на процесс творчества или шутки,

что вызывает разрядку напряжения в форме, разрешенной обществом, — одна из важных особенностей сублимации.

Когда человек ощущает себя слабым и беспомощным, он идентифицирует, отождествляет себя с удачливыми или авторитетными людьми. Благодаря подсознательным защитным процессам одна часть инстинктивных желаний вытесняется, другая направляется на прочие цели. Одни внешние события игнорируются, другие переоцениваются в нужном для человека направлении. Защита позволяет отвергать некоторые стороны своего «Я», приписывать их посторонним лицам или, напротив, дополнять свое «Я» за счет качеств, «захваченных» у других людей. Такое преобразование информации позволяет сохранить устойчивость представлений о мире, о себе и о своем месте в мире, чтобы не потерять опоры, ориентиров и самоуважения.

Проявление подсознательной защиты позволяет оценить ее как комплексную и целостную. В защитных процессах обычно участвует не один защитный механизм, а сразу несколько. Однако их совместное участие предопределяет целостную реакцию на ситуацию с целью более эффективной психологической адаптации.

Мир вокруг нас постоянно усложняется, поэтому необходимым условием жизнедеятельности является постоянное усложнение защиты и расширение ее репертуара.

Идентификация — разновидность проекции, связанная с неосознаваемым отождествлением себя с другим человеком, переносом на себя чувств и качеств желаемых, но недоступных.

Идентификация — это возвышение себя до другого путем расширения границ собственного «Я». Идентификация связана с процессом, в котором человек, как бы включив другого в свое «Я», заимствует его мысли, чувства и действия. Это позволяет ему преодолеть чувство собственной неполноценности и тревоги, изменить свое «Я» таким образом, чтобы оно было лучше приспособлено к социальному окружению, и в этом — защитная функция механизма идентификации.

Идентификация как социально-психологическое явление рассматривается современной наукой весьма часто и в таких различных контекстах, что следует специально оговорить особенности данного феномена как механизма социальной перцепции. В этом аспекте идентификация подобна эмпатии, однако эмпатию можно рассматривать как эмоциональное отождествление субъекта наблюдения, которое возможно на

основе прошлого или настоящего опыта подобных переживаний. Что же касается идентификации, то здесь в большей степени происходит интеллектуальное отождествление, результаты которого тем успешнее, чем точнее наблюдатель определил интеллектуальный уровень воспринимаемого.

Профессиональная деятельность ряда специалистов связана с необходимостью идентификации, как, например, работа следователя или преподавателя, что многократно описано в литературе по юридической и педагогической психологии. Ошибка идентификации при неверной оценке интеллектуального уровня другого человека может привести к негативным профессиональным результатам. Так, руководитель, который переоценивает либо недооценивает профессиональный уровень своих подчиненных, не сможет в процессе совместной деятельности верно оценить связь реальных и потенциальных возможностей персонала.

Следует заметить, что слово «идентификация» в психологии означает целый ряд явлений, которые не тождественны друг другу: процесс сличения объектов на основании существенных признаков; неосознаваемый процесс отождествления близких людей; механизм психологической защиты; один из механизмов социализации и т. п.

В широком смысле идентификация как механизм социальной перцепции, сочетаясь с эмпатией, представляет собой процесс понимания, видения другого, постижения личных смыслов деятельности другого, осуществляемый путем прямого отождествления или попытки поставить себя на место другого.

Благодаря идентификации достигается символическое владение желаемым, но недостижимым объектом. Путем произвольной идентификации с агрессором субъект может избавиться от страха. В широком значении идентификация — это неосознаваемое стремление наследовать образец, идеал. Идентификация предоставляет человеку возможность победить собственную слабость и чувство неполноценности. Человек с помощью этого механизма психологической защиты избавляется от чувства неполноценности и отчужденности.

Идентифицироваться можно с любым объектом, человеком, животным, идеей, организацией.

Незрелой формой идентификации является *имитация*. Эта защитная реакция отличается от идентификации тем, что она целостна. Ее незрелость обнаруживается в выраженном

стремлении подражать определенному лицу, любимому человеку, герою во всем. У взрослого человека подражание избирательно: он выделяет у другого только понравившуюся черту и способен идентифицироваться отдельно с этим качеством, не распространяя свою положительную реакцию на все остальные качества этого человека.

Ситуация идентификации обладает следующими параметрами. Это ситуация иерархических отношений. Тот, с кем я идентифицируюсь, всегда наверху. Тот, кто идентифицируется, всегда внизу. Тот, кто идентифицируется, находится в жесткой зависимости от вышестоящего. Выше-

ЮЗак. 3662 **стоящий задает, навязывает очень жесткий алгоритм поведения, мышления, жестко контролирует и наказывает за любое отклонение.**

Механизм идентификации может включаться сознательно и бессознательно. Бессознательно личность может как бы предугадывать те последствия, которые наступят в случае отклонения от требуемого поведения, поэтому легче принять, выполнить требования, чем сопротивляться. Здесь требуются рационализация, оправдания типа: «Это только раз, сейчас у меня нет другого выхода», «Молча выслушаю, а сделаю по-своему» и т. д. В таких случаях есть опасность незаметно перейти от ролевого, искусственного проигрывания ситуации к естественному, автоматическому участию в ней.

Обычно идентификация проявляется в исполнении ролей реальных или выдуманных. Например, дети играют в дочки-матери, в школу, в войну, в трансформеров и т. д., последовательно проигрывают разные роли и совершают разнообразные действия: наказывают кукол-детей, прячутся от врагов, защищают слабых. Человек идентифицируется с теми, кого больше любит, кого выше ценит, создавая тем самым основу для самоуважения.

Для идентификации нужна определенная степень сходства с ее объектом. Сходство усиливает чувство симпатии, близости, сочувствия и дает старт процессам отождествления. Вспомним: обижаемся мы только на того, кого любим или уважаем. Почему? С помощью идентификации человек усваивает образцы поведения значимых для него людей, то есть активно социализируется. Он становится способным не только подчиняться моральным требованиям своего социального окружения, но и сам принимать в них участие, чувствовать себя

их представителем. Это очень важно для создания корпоративной культуры в организации. Имитация и идентификация — необходимые и важнейшие способы вхождения человека в новую социальную среду. От того, насколько успешно он ими будет пользоваться, зависят его социальная адаптация, усвоение групповых норм и ценностей, авторитет, популярность, престиж, статус.

Фантазия (мечта) является очень распространенной реакцией на разочарования и неудачи. Например, недостаточно физически развитый человек может получать удовольствие, мечтая об участии в чемпионате мира, а спортсмен-неудачник — воображая, как с его соперником случаются всяческие неприятности, чем облегчает свои переживания.

Фантазии выполняют функции компенсации. Они содействуют поддержанию слабых надежд, смягчают чувство неполноценности, уменьшают травмирующее влияние обид и оскорблений.

3. Фрейд сказал, что счастливый никогда не фантазирует, это делает только неудовлетворенный. Неудовлетворенные желания — движущая сила фантазий, каждая фантазия есть явление желания, корректура действительности, которая чем-то не удовлетворяет индивида.

Блокированное желание, реально пережитая травма, незавершенность ситуации — вот тот комплекс причин, которые инициируют фантазию. При этом причина фантазии может лежать далеко в прошлом, в детстве. С помощью фантазии человек заново интерпретирует ситуацию реального прошлого, которая чем-то его травмировала. В процессе фантазирования человек осуществляет «историческую компиляцию». Как только он поднимает «волшебную палочку» фантазии, сразу же мучительные ситуации детства становятся подлостями окружения, поражение превращается в победу, а собственная жалость трансформируется в скромность.

У человека, которого обидели, как ему кажется, незаслуженно, работа обиды состоит в реинтерпретации той фразы, того поведения со стороны окружения, которые и предстают как незаслуженные. А дальше в «дневных грезах» он воображает себе картину, как он увольняется из организации, где скоро все поймут, кого они потеряли, кого они оскорбляли. В иллюзорном отвержении совершается акт самоутверждения, выстраиваются те отношения, которые он хотел бы иметь с окружающими. В данном

случае он хочет быть объектом почитания и уважения.

В честолюбивых фантазиях объект желания человека — это он сам. В эротически окрашенных желаниях объектом может становиться кто-то из близкого или далекого социального окружения, кто в реальности объектом желания и быть не может.

В патологическом варианте фантазия может быть представлена как галлюцинаторный бред самых разных модальностей: видения, голоса. Острые галлюцинозы могут продолжаться от нескольких дней до месяцев, они сопровождаются очень многими психозы.

В норме у здорового человека фантазия — неперменный атрибут творческого мышления, момент предвидения результатов уникального разрешения проблемной ситуации путем перестановки элементов реальности. Благодаря фантазии наиболее полно выражается творческий потенциал личности.

И наконец, фантазия выполняет роль замещающего действия, поскольку реальную ситуацию человек решить не может или считает, что не может. И тогда вместо реальной ситуации воображается мнимая, иллюзорная ситуация, которая фантазирующим человеком разрешается. Если трудно решить настоящий конфликт, то разрешается конфликт-подмена. В защитной фантазии паллиативно переживается внутренняя свобода от внешнего принуждения. Результатом психозащитного использования фантазии может быть жизнь в мире иллюзий.

Перенос — это защитный механизм, который обеспечивает удовлетворение желания на замещающих объектах.

Самым простым и довольно часто встречающимся видом переноса является вымещение — подмена объектов изливания накопившейся негативной энергии «танатоса» в виде агрессии, обиды.

Начальник в присутствии других коллег устроил вам разнос. Ответить ему тем же вы не можете. Вы понимаете ситуацию: если ответу начальнику тем же способом, остановлю, осажу его, то следствием могут быть еще большие неприятности. Поэтому ваше «мудрое Я» ищет объекты, на которых можно выместить свою обиду, свою агрессию. Благо что таких объектов под рукой множество. Основным свойством этих объектов должны быть их безгласность, безропотность, невозможность осадить вас. Они должны быть в такой же степени безгласны и послушны, в какой вы безгласно и послушно выслушивали упрёки и унижительные характеристики со стороны своего начальника и вообще любого,

кто сильнее. Ваша неотреагированная на истинного виновника злость переносится на того, кто еще слабее вас, еще ниже на лестнице социальной иерархии, на подчиненного, тот, в свою очередь, переносит ее дальше вниз, и т. д. Цепи вымещения могут быть бесконечными. Ее звеньями могут быть как живые существа, так и неживые вещи (разбитая посуда при семейных скандалах, выбитые стекла вагонов электричек и т. д.). Вандализм — явление широко распространенное, и отнюдь не только среди подростков. Вандализм по отношению к безгласной вещи часто лишь следствие *вандализации* по отношению к личности.

Чувство неполноценности, бессилия, беспомощности, возникающее от невозможности реализовать желаемое, нередко может обернуться стремлением к разрушению и саморазрушению. В стрессовых ситуациях, в обстановке кризиса подобные агрессивные формы замещения учащаются. Однако хорошо известно, что даже скрытая агрессия отравляет человека. Поэтому люди стихийно выработали замещение некоторых ее видов. Когда мы чем-то недовольны, начинаем возмущаться и кричать, агрессия разряжается благодаря мышечному или шумовому эффекту. Все мы неоднократно наблюдали специфические реакции разрядки агрессии — плюнуть с досады, топнуть ногой, ударить кулаком по столу — или ее перенос на козла отпущения.

Если невозможно не только побить или обругать обидчика, но даже как-то обнаружить свое негативное отношение к нему, то есть изменить характер реакции, напряжение разряжается заменой мишени: человек направляет свою реакцию на другого человека или предмет. И это — третий способ замещения. Одной из форм замещения этого типа считают замещающую любовь. Одинокий человек дружит со своей собакой, кошкой или с воображаемым персонажем.

Уход в мечту, фантазию — типичный вариант защитного поведения людей.

Достаточно распространен такой вариант замещения, как *регрессия* — перевод поведения в ранние, незрелые формы. В этом случае часто можно наблюдать эгоистическое и безответственное поведение, когда допустимы и капризы, и истерики.

Для профилактики самочувствия задайтесь вопросами: «Почему я так сильно обиделся? Почему я позволяю себе быть обиженным? Зачем я позволяю манипулировать собой?»

Ситуация с другими видами переноса не столь проблематична, но и здесь требуется работа сознания, осознание того, чего вы

избегаете в реальном мире, чем вы недовольны, насколько разнообразны ваши интересы, предметы привязанностей. Так, мечтая о героине романа или фильма, вы не уклоняетесь от встречи с девушкой из соседнего подъезда.

Осознанию замещения могут помочь и вопросы: «Что меня так не устраивает в этом мире? Насколько мое „фантастическое“ поведение отличается от реального?» Как правило, фантазия работает на то поведение, которого человеку не хватает в реальности.

Проекция — механизм психологической защиты, связанный с бессознательным переносом собственных неприемлемых чувств, желаний и стремлений на другое лицо. В его основе лежит неосознаваемое отвержение своих переживаний, сомнений, установок и приписывание их другим людям с целью перекладывания ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир.

Например, если субъект или объект, с которым связывали удовлетворение ваших потребностей и желаний, является недоступным для вас, то вы переносите все ваши чувства и возможности удовлетворения потребностей на другого человека. А если ваша мечта стать писателем не осуществилась, то вы в качестве замещения можете выбрать профессию учителя литературы, частично удовлетворяя ваши творческие потребности.

В случае замещения имеет место частичная разрядка энергии, напряжения, которое создается одной потребностью и связано с определенным переносом энергии на другой объект. Но это не всегда приводит к достижению желаемой цели, поскольку существует угроза восстановления напряженности.

Эффективность замещения зависит от того, насколько замещающий объект похож на предыдущий, с которым сначала связывалось удовлетворение потребности. Максимальное подобие замещающего объекта гарантирует удовлетворение большего числа потребностей, которые сначала соотносились с предыдущим объектом.

Считается, что при прочих равных условиях замещение одного действия другим эффективнее, чем замещение действия словом. Тем не менее стандартной формой замещения грубой силы, нацеленной на наказание или оскорбление действием, служат брань и словесные оскорбления. Они используются как предохранительные клапаны для выхода переполняющих

человека чувств, предотвращая физическое воздействие. У человека, привыкшего решать свои проблемы с помощью грубой силы, запас скверных слов существенно меньше, чем у человека, не склонного к дракам. Человек, которого оскорбили, либо ударит обидчика, либо обругает. Одновременное обращение и к тому и к другому происходит редко.

Агрессивный человек и других людей воспринимает агрессивными (то есть проецирует на них свою агрессивность), жадный — жадными, коварный — коварными, а лгуну все люди кажутся лгунами.

Как бы ни был сам человек не прав, он готов винить всех, кроме самого себя. Заявляет, что его не любят, хотя в действительности не любит сам, упрекает других в собственных ошибках и недостатках и приписывает им собственные пороки и слабости. За счет сужения границ «Я» это позволяет личности относиться к внутренним проблемам так, как если бы они происходили снаружи, и изживать неудовольствие так, как будто оно пришло извне, а не обусловлено внутренними причинами. Если «враг» снаружи, то к нему можно применить более радикальные и эффективные способы наказания, используемые обычно по отношению к внешним «вредностям», а не щадящие, более приемлемые по отношению к себе.

Таким образом, проекция проявляется в тенденции человека считать, что другие люди имеют такие же мотивы, чувства, желания, ценности, черты характера, которые присущи ему самому. При этом свои социально нежелательные мотивы он не осознает.

Таков, например, механизм религиозно-мифологического мировосприятия. Примитивное восприятие характеризуется склонностью человека персонифицировать животных, деревья, природу, приписывая им собственные мотивы, желания, чувства.

Писатель переносит на героев своих произведений собственные потребности, чувства, черты характера.

Индивид может проектировать на других не только нежелательные или негативные аспекты своего реального «Я», но и подавлять в себе и проектировать на других позитивные особенности.

Проекция, когда она проявляется в чрезмерной строгости осуждения и требования наказания, необходима для собственного прикрытия рационализации.

Проекция осуществляется легче на того, чья ситуация, чьи

личностные особенности похожи на проецирующего. Старая дева с большей вероятностью будет обвинять в сексуальной распущенности женщин, а не мужчин, но с еще большим пристрастием она будет критиковать образ жизни своей соседки, которая так же одинока, как она сама.

Человек, пользующийся проекцией, всегда увидит в безобидном замечании обидный намек. Он даже в благородном поступке может увидеть злой умысел, интригу. Человек безмерно добрый, тот, которого в народе называют «святая простота», не способен на проекцию. Он не видит злого умысла, недоброжелательности в действиях по отношению к себе, потому что сам не способен на это.

Объектом проекции часто могут быть люди, у которых нет даже и намека на наличие тех пороков, в которых их обвиняют, то есть проекция в своей направленности слепа. Это свидетельство того, что энергия вытесненного желания сохраняется, требует разрядки, а страх обнародования желания перед собственным «Сверх-Я» велик. В этом слепом страхе идет расширение поля объектов проекции, и в это поле попадают люди, которые объективно невиновны в том, в чем их обвиняют и что в них осуждают.

Патологическое развитие постоянно и много проецирующей личности закрепляется в установке, что все вокруг заражены пороком, нечестны, подлы, тщеславны, хитры, злы, прелюбодействуют, думают только о своей выгоде и т. д., и только он является исключением в этом мире зла и скверны. В фольклоре эта установка выражается в поговорке: «Все в дерьме, а я весь в белом».

Личность, использующая проекцию, несамодостаточна, она может обосновать свое бытие, смысл своего существования через отрицание, порицание другого бытия, другого человека. Самой банальной проекцией может быть ревность. Муж ревнует свою жену. В своем воображении он рисует страшные картины измены. Полет фантазии ревнивца не имеет границ, хотя она строго монотематична, навязчиво крутится вокруг только одной сцены — измены. Любое наблюдаемое поведение жены (опоздала, поздоровалась с другим мужчиной, крутится возле зеркала, в телефонном разговоре передает кому-то привет и т. д.) интерпретируется как проявление измены. Такая ревностная, искаженная интерпретация поведения часто представляет собой элементарную проекцию собственного желания измены другому.

В психологии выделяют четыре вида проекции.

Атрибутивная проекция — приписывание собственных мотивов, чувств и поступков другим людям.

Аутистическая проекция — детерминированность восприятия потребностями человека. Собственные потребности определяют то, как субъект воспринимает других людей или предметы. Например, рассматривая нечеткие изображения, голодный человек может воспринять удлинённый предмет как ломтик хлеба, агрессивный — как нож, а сексуально озабоченный — как символ мужской сексуальности.

Рациональная проекция характеризуется рациональным мотивированием. Например, когда студентам предложили высказать свои замечания относительно структуры учебного процесса, оказалось, что на отсутствие дисциплины жаловались прогульщики и лентяи, а недостаточной квалификацией преподавателей были недовольны двоечники (то есть студенты неосознанно приписывали преподавателям свои нежелательные особенности). Здесь, как и в случае обычной рационализации, вместо признания собственных недостатков люди склонны приписывать ответственность за свои неудачи внешним обстоятельствам или другим людям.

Комплиментарная проекция — проекция черт, дополнительных к тем, которые субъекту присущи в действительности. Например, если человек ощущает страх, то он склонен воспринимать других людей как угрожающих, страшных. Для него в этом случае черта, которая приписывается другим, является причинным объяснением собственного состояния. А человек, который ощущает себя сильной, властной личностью, воспринимает других людей как слабых, как «*тешек*».

Механизмом психологической защиты, противоположным проекции, является интроекция.

Интроекция — это включение в собственную психологическую структуру «Я» внешних ценностей и стандартов для того, чтобы они перестали действовать как внешняя угроза.

Человек наделяет себя чертами, свойствами других людей. Например, он берет на себя функции надоедливой наставницы, поскольку проявление такой черты у других людей его раздражает или травмирует. С целью снять внутренний конфликт и избежать психологического дискомфорта человек присваивает убеждения, ценности и установки других людей.

Интроекция — это тенденция присваивать убеждения,

установки других людей без критики, без попыток их изменить и сделать собственными.

Интроекты — это отдельные убеждения, ценности, мысли, которые приняты без анализа и переструктурирования. Однако интроекцию можно рассматривать не только как механизм психологической защиты, но и как механизм психического развития личности. Ведь, усваивая определенные модели (образцы) поведения, ценности и установки, человек развивается как личность. Наиболее ранним интроектом является родительское поучение, которое усваивается человеком без критического осмысления его ценности.

Пример интроекции: впечатлительный мужчина пытается сдерживать слезы, поскольку он усвоил родительскую установку, что взрослый человек не должен плакать в присутствии посторонних. Или человек постоянно себя критикует, поскольку усвоил (интроектировал) такое отношение родителей к себе.

Существует точка зрения, что интроекция — это процесс механического присвоения внешних ценностей и стандартов, характерный для незрелой личности. Более совершенным механизмом, присущим развитой, зрелой личности, является не интроекция, а ассимиляция —

превращение, «переваривание» того внешнего материала (норм поведения, социальных установок, знаний и т. п.), который предлагает и навязывает личности социальное окружение.

Образование симптомов следует считать одной из разновидностей переноса, объектом которого является сам носитель этого защитного механизма.

Вероятность возникновения этого способа защиты тем выше, чем сильнее и (или) длительнее воздействия внешних или внутренних блокираторов желаний, с одной стороны, и чем сложнее убрать эти блокираторы и сильнее исполнить свои желания, осуществить свои цели — с другой. При этом невозможность устранения фрустратора сопровождается вымещением отрицательной энергии на замещающем объекте.

Обращенность субъекта против себя оборачивается образованием телесных и психических симптомов, то есть знаков болезни.

К физическим телесным симптомам относятся: холодные ноги и руки, потливость, сердечная аритмия, головокружение, жестокие головные боли, повышенное или пониженное артериальное давление, мышечные спазмы, дерматиты, бронхиальная астма и т. д.

Психическая симптоматика — это раздражительность, плохая концентрация или распределяемость внимания, депрессивные состояния, чувство неполноценности, повышенная тревожность, аутизм и т. д.

В восприятии симптоматики существуют определенные закономерности. Люди менее всего склонны серьезно воспринимать психическую симптоматику. Исключение составляет симптоматика, выраженная на уровне болезни, клиники. При этом индивид с трудом воспринимает тот факт, что многие физические симптомы связаны с психическими заболеваниями. Как правило, психопатическую симптоматику неклинической выраженности игнорируют. Однако есть область психических заболеваний, так называемых психоневрозов (чаще используют просто термин «невроз», но здесь может возникнуть недоразумение, поскольку существует, например, невроз желудка).

Невроз — это, конечно, неудавшееся вытеснение, в этом отношении невроз может быть поставлен в один ряд с описками, оговорками, ошибочными действиями, сновидениями и «грезами наяву» (фантазиями). Через невротическую симптоматику так же,

как через сновидение, оговорку и т. д., прорывается бессознательное. Только через болезнь, через симптом человек возвращает утраченные в здоровом состоянии отношения со своим окружением.

Но выгоды от болезни чрезвычайно сомнительны. Во-первых, болезнь все же приносит страдания, иногда невыносимые. Во-вторых, если это уход, бегство в болезнь, то болезненное замещение в удовлетворении потребностей — все же не реальное удовлетворение желаний, не действительное решение проблемы. В-третьих, болезненная симптоматика может пойти так далеко, настолько хронифицироваться, а болезненные, патологические состояния стать настолько необратимыми, что выход из болезни будет невозможным. И тело становится жертвой нерешенных психологических конфликтов.

Деперсонализация (от *лат. de* — «отрицание», *person* — «лицо») — это восприятие других людей как обезличенных, лишенных индивидуальности представителей некоторой группы. Если субъект не позволяет себе думать о других как о людях, имеющих чувства и индивидуальность, он защищает себя от их восприятия на эмоциональном уровне.

При деперсонализации другие люди воспринимаются только как воплощение их социальной роли: они — пациенты, врачи, учителя. Акт деперсонализации других людей может в определенной мере «защитить» субъекта. Это предоставляет возможность, например, врачам лечить своих пациентов, не ощущая переживания их страданий. Кроме того, это дает им возможность скрывать свои настоящие чувства (приязнь или неприязнь) за профессиональной маской.

Раздел VI

ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК ТЕХНОЛОГИЯ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Глава 19

СТРУКТУРА И СТРАТЕГИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Говоря о переговорном процессе, обычно имеют в виду процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляется обмен информацией между конфликтующими сторонами.

Психологический подход определяет переговоры как специфическую форму деятельности и самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для снижения конфликтного потенциала деятельности человека. Общение при переговорах рассматривается как важнейшая социальная потребность, вне реализации которой замедляются, тормозятся, а иногда и деформируются взаимоотношения человека с другими людьми. Социальные психологи относят потребность в общении к числу важнейших, определяющих личностный смысл поведения и деятельности человека.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны: 1) *коммуникативная сторона общения* состоит в обмене информацией между людьми; 2) *интерактивная сторона общения* — в организации взаимодействия между людьми (например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника); 3) *перцептивная сторона общения* — в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Выделяют такие виды общения, как межличностное, групповое и межгрупповое, массовое, доверительное и конфликтное, интимное и криминогенное, прямое и опосредованное, терапевтическое и ненасильственное:

- *формальное общение* — «*контакт масоку*», когда отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз,

позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе «контакт масок» даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника;

- примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает — последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;
- формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;
- деловое общение, когда учитывают особенности личности, ее характер, возраст, настроение, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- духовное, межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда человек знает собеседника как личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение;
- манипулятивное общение направлено на получение выгоды от собеседника благодаря использованию разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника;
- светское общение, суть которого заключается в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, поскольку точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Общение возможно лишь при помощи *знаковых систем*. Различают *вербальные средства общения* (устная и письменная речь) и *невербальные* (неречевые) средства общения.

В том случае, когда общение осуществляется с помощью неречевых средств, очень важны жесты рук, особенности походки, голоса, а также выражение лица (мимика), глаз (микромимика), поза, движение всего тела в целом (пантомимика), дистанция и т. п. Причем выражение лица иногда лучше слов говорит об отношении к собеседнику. Известны гримасы, выражающие

преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть, ненависть и т. п.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки, интонации — 38%, речевое взаимодействие — 53%.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

- потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми;
- ориентация в целях общения, в ситуации общения;
- ориентация в личности собеседника;
- планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет;
- бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести;
- восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи;
- корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

В межличностном общении обычно применяют письменный и устный ЯЗЫК.

Преимущества *письменного языка* становятся решающими там, где необходимы точность и ответственность за каждое слово. Чтобы умело пользоваться письменным языком, нужно обогащать свой словарный запас, требовательно относиться к стилю.

Устный язык, отличающийся по ряду параметров от письменного, имеет свои правила и даже грамматику. Основное его преимущество по сравнению с письменным языком заключается в экономности, то есть для устной передачи какой-либо мысли требуется меньше слов, чем для письменной. Экономия достигается благодаря иному порядку слов, пропуску концов и других частей предложений. Преимущества устного языка проявляются там, где нужно воспитывать, влиять, воодушевлять. Недостатками устного языка являются речевые ошибки, многозначность. Искусство общения предполагает, *во-первых*, безупречное владение письменным языком, что обеспечивается образованием; *во-вторых*, хорошее владение устным языком (в этом большего успеха достигают

люди, владеющие и образными, и одновременно сложными народными оборотами речи); *в-третьих*, умение правильно устанавливать оптимальное соотношение устного и письменного языка для каждой ситуации.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. Кинестика — внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика — движение мышц лица; жестика — жестовые движения отдельных частей тела; пантомимика — моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
2. Такесика — прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуй, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.
3. Проксемика — расположение людей в пространстве при общении. Выделяют следующие зоны дистанции при человеческом контакте:
 - *интимную* (15—45 см): в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди); для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме — учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;
 - *личную, или персональную* (45—120 см): для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагается только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
 - *социальную* (120—400 см): обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;
 - *публичную* (свыше 400 см): подразумевает общение с большой группой людей—в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Проблема переговоров находится в центре внимания всех аспектов общения. Однако увлечение инструментальной стороной общения может нивелировать его духовную сущность и привести к упрощенной трактовке общения как информационно-коммуникативной деятельности. При этом проблема человека уходит на дальний план либо решается в логике манипуляторского подхода. Поэтому для установления психологического контакта и доверительного общения необходимо:

- получение и накопление информации о собеседнике (сильных и

слабых чертах, целях, стремлениях);

- включение собеседника в общение, его согласие на вступление в беседу;
- использование различных стимулов (похвала);
- преодоление мотивов ухода от психологического контакта (нейтрализация установки собеседника на противодействие, введение в заблуждение и др.).

Учет и использование данных обстоятельств при установлении психологического контакта позволяют избежать как смысловых, так и эмоциональных «барьеров».

Абстрактного собеседника нет. Общение происходит с человеком, находящимся в том или ином психическом состоянии. Поэтому следует также иметь в виду, что в ходе общения могут наблюдаться:

- игнорирование мнения собеседника;
- эгоцентрическое выспрашивание — односторонний интерес к информации, связанный с попытками найти у партнера понимание лишь собственных проблем (партнеру остаются неясными цели выспрашивания);
- поддакивание (реакция типа «угу», «да») на высказывания партнера;
- перефразирование — передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами;
- рефлексия — передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами с учетом наблюдений за его актуальным состоянием;
- вербализация — уточнение мыслей партнера для того, чтобы они стали более понятными;
- умаление личности собеседника (например, один из собеседников заявляет другому: «Ты видишь это в неправильном свете»);
- ролевая защита личности — сокрытие собственного самочувствия.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию, в переводе с латинского языка обозначает «общее, разделяемое со всеми». Чтобы убедиться в успехе коммуникации, нам необходима обратная связь, чтобы иметь представление о том, как люди нас поняли, как они воспринимают нас, как относятся к обсуждаемой проблеме.

Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует

разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

- *стереотипы* — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- *«предвзятые представления»* — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, новое, необычное («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
- *плохие отношения между людьми* — если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- *отсутствие внимания и интереса собеседника*, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
- *пренебрежение фактами*, то есть привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- *ошибки в построении высказываний* — неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;
- *неверный выбор стратегии и тактики общения*. Стратегии общения: 1) открытое — закрытое; 2) монологическое — диалогическое; 3) ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

Например, *открытое общение* — это желание и умение полно выразить точку зрения и готовность учесть позиции других. *Закрытое общение* — нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «другой стороны»; 2) в конфликтных ситуациях открытие противнику своих чувств, планов нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выпрашивание» — полуза-

крытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» — человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Важной социально-психологической проблемой переговоров является удовлетворенность человека процессом коммуникации. Почему человек с удовольствием общается с одним и стремится избежать контактов с другим даже в том случае, когда ему это необходимо? Чем вызвана такая всеобщая избирательность при взаимодействии? Каковы наиболее общие критерии удовлетворенности общением? Общим интегральным критерием выступает количество потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия. Чем большее количество потребностей удовлетворяется, тем более вероятно, что взаимодействие будет поддерживаться и продолжаться. Среди многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, событиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени.

Если общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям, то можно с уверенностью сказать, что в данном случае удовлетворяется *потребность в стимуляции*. Человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира. Самыми значимыми являются стимулы, получаемые от других людей. Не стоит удивляться, если совершенно разные субъекты, не имеющие на первый взгляд ничего общего, успешно общаются друг с другом длительное время: они удовлетворяют потребность в стимуляции. Именно это обстоятельство объясняет длительное взаимодействие людей, обладающих разным уровнем структуры.

Наряду с потребностью в стимуляции при общении должна удовлетворяться потребность в событиях. Людям недостаточно иметь только хорошие и устойчивые отношения друг с другом. Необходим социальный интерес, определенная динамика жизни, которая приносит новые впечатления. Восприятие человека все время нацелено на некоторые изменения, новые ситуации. Поэтому слишком статичные, неизменные отношения между людьми, лишенные динамики и не сопровождающиеся теми или иными событиями, со временем иссякают. Людям становится скучно, неинтересно друг с другом, и они стремятся прервать общение. В то же время общение может включать в себя весьма сомнительную замену реальных событий — обсуждение других людей на основе слухов и сплетен. Большинство людей, принимающих актив-

ное участие в распространении подобной информации, как правило, имеют мало интересных событий в собственной жизни, что компенсируется неподдельным интересом к жизни других людей. Однако общение, включающее в себя подобное содержание, на самом деле не удовлетворяет потребность человека в событиях, а лишь заменяет ее на *квазиуровне*.

Потребность в узнавании удовлетворяется всякий раз, когда человек встречает знакомых людей. Люди обычно не осознают эту потребность, так как каждый день общаются с близкими или хорошо знакомыми людьми. При смене места жительства или в случае временного пребывания в чужом городе данная потребность актуализируется и индивид начинает ее осознавать. В такой ситуации у субъекта может развиться специфическое состояние социальной депривации — лишение чувства социальной поддержки, неуверенность в себе, растерянность и т. д. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, которое, в свою очередь, поддерживает его самоидентификацию. Процесс самоидентификации требует опоры на других не в меньшей степени, чем опоры человека на самого себя.

Важнейшими потребностями, которые должны быть реализованы в процессе общения, являются *потребности в достижениях и признании*. Обе эти потребности связаны с чувством собственного достоинства человека, уважением и самоуважением и относятся к так называемым высшим потребностям. А. Маслоу, выделяя высшие и низшие потребности человека, отмечал, что высшие потребности, не будучи насущными, часто игнорируются людьми, поскольку «по сравнению с пищей и безопасностью уважение кажется просто роскошью». Некоторые люди весьма ревностно относятся к достижениям других и, общаясь с ними, как бы не замечают их успехов, стараются выглядеть безразличными.

Удовлетворение потребности в структурировании времени является обычно побочным эффектом жизнедеятельности и общения человека.

Нормальному человеку необходимы различные способы времяпрепровождения и их относительная динамика. К *ритуалам* относятся все виды конвенционального общения, связанные с общепринятыми нормами. *Процедуры* представляют собой различные формы общения в процессе совместной деятельности, сопровождающие порядок действий. Общение, сопровождающее *развлечение* человека, связано с занятиями, доставляющими удовольствие. *Близость* (любовь, дружба) сопровождается открытым личностным общением, в отличие от *игр* (имеются в виду социальные игры — действия со скрытыми мотивами), включающих в себя манипулятивное общение.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе. Если все перечисленные выше потребности будут удовлетворяться во время общения, то, скорее всего, оно будет долгим и продуктивным, если же нет, то, вероятнее всего, оно прервется или будет осуществляться время от времени с большими интервалами. Полноценность общения зависит также от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами можно считать принадлежность к одному социальному слою, возрастной категории и наличие общих интересов.

Социально-психологический подход к анализу сущности общения опирается на его понимание как механизма социального влияния общества на личность. В связи с этим в социальной психологии все формы общения рассматриваются как психотехнические системы, обеспечивающие взаимодействие людей.

Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия — актов, или действий.

Каждое действие можно рассматривать как единицу общения (взаимодействия). Действие состоит из четырех фаз: 1) фаза побуждения; 2) фаза уточнения ситуации; 3) фаза непосредственного действия; 4) фаза завершения.

Фаза побуждения, или импульс, включает в себя первые стимулы к общению. Это может быть приближение знакомого человека, звонок по телефону и т. д. На этой фазе происходит «переключение» человека с одного действия на другое.

Фаза уточнения связана с восприятием другого человека, ситуации и информации. Поскольку восприятие всегда избирательно, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего.

Фаза непосредственного действия связана с тем, что, уточнив ситуацию и оценив ее, индивид совершает необходимое действие.

На *фазе завершения* происходит «сворачивание» общения.

Для обозначения функциональной единицы общения Э. Берн ввел понятие транзакции. Транзакция представляет собой взаимодействие двух, эго-состояний индивидов, где под *эго-состоянием* понимается актуальный способ существования субъекта. Выделено три основных эго-состояния, в которых может находиться человек. Эго-состояние «*родитель*» проявляется в стремлении человека соответствовать нормам социального контроля, реализовывать идеальные требования, запреты, догмы и т. д. Основная тенденция поведения человека в данном состоянии — долженствование. Эго-состояние «*взрослый*» обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и

компетентно решить все вопросы. Эго-состояние «ребенок» связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Э. Берн заметил, что при взаимодействии эго-состояния субъектов общения могут совпадать или не совпадать. Он исследовал ключевые проблемы, связанные с этим явлением, и разработал уникальную теорию (можно сказать, целое направление в психологии) — *транзактный анализ*. Опираясь на положения данной теории, можно изучать некоторые закономерности общения людей, тем более что, несмотря на динамику эго-состояний, присутствующую в поведении каждого человека, большинство людей имеют доминирующее (или ведущее) эго-состояние, определяющее особенности их взаимодействия в большинстве жизненных ситуаций.

Основные действия человека направлены на то, чтобы приспособиться к внешним условиям. Однако не всегда такое приспособление является достаточно успешным. Человек может обладать негативными социальными привычками (например, чрезмерная фамильярность в общении) или неверно оценить ситуацию. Вследствие этого взаимодействие может быть малоэффективным. Далеко не все люди склонны делать выводы из своих социальных ошибок. Скорее наоборот. Человек повторяет свои ошибки вновь и вновь. Изменить негативные модели взаимодействия крайне трудно, поскольку они осуществляются на уровне привычки, которая входит в социальный контроль и регулирует поведение индивида.

Любое взаимодействие включает в себя большое количество действий как функциональных единиц. При всем разнообразии они складываются в систему поведения, наиболее характерную для данного субъекта. Для описания типов поведения была предпринята попытка определить основные показатели его специфики с учетом характера взаимодействия в процессе общения субъектов. Было выделено два таких показателя: 1) внимание человека к интересам других людей; 2) внимание к собственным интересам. Для любого индивида характерно стремление защитить свои интересы. Однако, существуя среди других, человек обязан в той или иной степени учитывать интересы окружающих. По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека. Под стратегией взаимодействия мы будем понимать совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации. Выделяют пять основных стратегий взаимодействия, рассмотренных нами в разделе 1:1) соперничество; 2) компромисс; 3) сотрудничество; 4) приспособление; 5) избегание. В современной

социальной психологии и психодиагностике данные стратегии связывают обычно с поведением человека в конфликтной ситуации. Однако они могут быть рассмотрены и применительно к обычным социальным ситуациям в связи с особенностью критериев, положенных в основу их определения.

Глава 20

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Переговоры по разрешению конфликта, как правило, начинаются с представления сторон друг другу. В это время стороны изучают, оценивают друг друга (одежду, манеры, реакцию, психологическое состояние), делают первые выводы. Позже переходят к взаимным уточнениям несовпадающих интересов, точек зрения, изложению своих позиций и предложений в данном конфликте. Происходит обмен не только устной, но и письменной информацией.

При выдвижении партнером возражений обычно прежде всего демонстрируется их понимание, а также следует усилить аргументацию своих предложений, прибегнуть к новым доказательствам. Возражения могут быть и надуманными, что свидетельствует или о недостаточной компетенции партнера в вопросах обсуждаемой конфликтной ситуации, или о его стремлении сознательно создать трудности в ведении переговоров. Можно попытаться убедить партнера. Опытные переговорщики считают эффективным следующие приемы.

Уклонение от переговоров применяется для выжидания смены сложившейся неблагоприятной ситуации, а также ухода от конфликтов в надежде на то, что интересы другой стороны заставят ее пойти на уступки. В качестве повода для перерыва может использоваться необходимость дополнительных консультаций.

Преувеличенные первоначальные требования — фактор создания поля для маневрирования. Предлагая завышенные требования, переговорщик создает ситуацию, когда он может делать уступки, не ущемляя собственных интересов.

Блефование — введение другой стороны в заблуждение относительно своих реальных намерений и возможностей. Блефует обычно слабая сторона, чтобы создать видимость прочных позиций в бизнесе.

«*Тупиковая ситуация*» появляется при выдвижении заведомо неприемлемых требований. Расчет делается на то, что дополнительные трудности сделают другую сторону более сговорчивой. Срыв переговоров свидетельствует, что одна из сторон в переговоры вступила просто для получения необходимой информации.

Затягивание переговорного процесса происходит, когда одна из сторон

воздерживается от активного участия в нем, не раскрывает свою позицию, но при этом может сложиться впечатление, что другая сторона просто не располагает соответствующими полномочиями для переговоров.

Иногда имеет место *имитация ухода с переговоров* — одна из сторон делает вид, что она хочет уйти с переговоров, хотя в действительности этого желания нет. Расчет делается на получение уступок. Имитация ухода несет с собой определенный риск.

Ультиматум демонстрирует реальную готовность другой стороны уйти с переговоров, если его условия не будут приняты. Более эффективно выдвижение компромиссных предложений, основывающихся на взаимных уступках. Хорошие результаты нередко дает выдвижение требований в последнюю минуту. Цель — вырвать дополнительные уступки. Выдвигающий дополнительные требования ничем не рискует, поскольку в случае отказа он может их снять.

Главным результатом деловых переговоров должно быть принятие решений. При сложных переговорах бывает несколько вариантов решений. Иногда практикуются компромиссные решения, достигаемые путем поэтапных уступок участников переговоров друг другу. Очень важное место занимает подведение итогов переговоров. Оценка их результатов включает: выявление факторов, способствующих успеху, стиля поведения при переговорах, что препятствовало переговорам, каковы основные выводы.

Для контроля можно подготовить ответы на следующие вопросы:

- Степень достижения цели?
- Какие выводы надо делать для переговоров в будущем?
- Эффективна ли была подготовка к переговорам по содержанию, составу участников, стратегии и тактике?
- Подтвердилась ли предварительная оценка партнера?
- Хватило ли полномочий для проведения переговоров?
- Все ли пути для достижения соглашения были пройдены?
- Какие непредвиденные обстоятельства появились в ходе переговоров?
- Сколь серьезны в ходе переговоров были незапланированные уступки и каковы их последствия?
- Что помогло созданию на переговорах деловой обстановки?
- Что надо делать, если поставленные цели выполнены не были?
- Каковы выводы и предложения для более успешного решения подобных задач в будущем?

Этика переговоров имеет особое значение в разрешении конфликтных ситуаций. *Этика переговоров* — морально-нравственная категория,

выражающая кодекс правил общения партнеров в процессе переговоров, создающих определенный морально-психологический климат. В отличие от комплексов юридических норм, этика основывается на культуре, традициях и привычках. В последнее время и в России этике, этикету, особенно в межэтнических отношениях, уделяется больше внимания. Считается, что 85% успеха обеспечиваются владениями приемами презентации.

Действуют специальные рекомендации для лиц, участвующих в переговорах. Среди них: внешний вид и привычки; порядок представления и знакомства; требования к визитным карточкам; умение держать себя на визитах, в обществе, в гостях; организация официальных и неофициальных приемов и встреч.

В рамках основных требований этикета: пунктуальность и обязательность, бережное отношение к своей репутации, проявление внимания и уважения к партнеру, настрой на компромисс, немногословность, знание этнических особенностей поведения. Этика, помимо общей культуры поведения, включает в себя также специальные приемы, основанные на психологии, способствующие успеху общения. Сошлемся на следующие:

- Относитесь к людям так же, как вы бы хотели, чтобы они относились к вам.
- Не критикуйте своего партнера. Критика в деловых отношениях бесполезна, она задевает гордость и заставляет обороняться.
- Искренне интересуйтесь другими людьми, их делами. Во время деловых переговоров учитывайте не только свои интересы, но и интересы партнера.
- Старайтесь произвести хорошее впечатление на партнера, невзирая на возможный неприятный контекст переговоров.
- Обращайтесь к людям по имени. Звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия.
- Готовьтесь к беседе. Изучите партнера.
- Умейте говорить комплименты. Для этого надо учиться открывать в людях хорошее.
- Иногда полезно говорить неприятную правду, особенно если это связано с решаемым конфликтом.
- Не начинайте переговоров с вопросов, по которым мнения сторон расходятся. Не давайте партнеру возможности сказать: «нет».
- Старайтесь внушить партнеру, что ваша идея — это и его идея.

Эффективность коммуникаций в современной практике связана с выполнением следующих требований: не перебивать партнера, проявлять заинтересованность, терпение, всегда сдерживать себя, не крити-

ковать партнера, задавать вопросы, создавать свободную атмосферу, устранять раздражающие моменты (постукивание по столу, перелистывание бумаг ит. п.).

Не рекомендуется говорить слишком громко, а то у партнера по переговорам сложится впечатление, что ему навязывается определенное мнение. А слишком тихая речь создает мнение о неуверенности и слабости позиции. Основные предложения рекомендуется вносить медленнее, чем все остальное, и четко формулировать. Заметим, что короткие предложения воспринимаются лучше, чем длинные.

Особое значение имеет разрешение конфликтных ситуаций. Конфликт на переговорах означает столкновение противоположных интересов. Конфликты всегда считаются нежелательными, поскольку они наносят ущерб людям, ухудшают отношения, связи. Причинами возникновения конфликтов бывают различия целей, психологическая несовместимость партнеров, недостатки в организации переговоров, неудовлетворительные коммуникации, некомпетентность, непономочность одной из сторон. Присутствие серьезных причин вовсе не означает, что конфликт произойдет. Обычно он не происходит, если обе стороны считают, что выгода от конфликта меньше возможных потерь, но когда конфликт происходит, приходится применять разные методы его решения, что обычно зависит от причины.

Нередко конфликт возникает из-за неудовлетворительных коммуникаций — непонимания друг друга. Здесь оптимальный метод — разъяснение своих позиций.

Когда налицо противоречивость целей, то эффективен метод принятия принципиально новых решений. Стороны отказываются от своих первоначальных требований и переводят переговоры в новое русло. Это реально, когда обе стороны учитывают интересы друг друга и настроены на достижение согласия. Эффективно бывает и уклонение от конфликта, что происходит тогда, когда обе стороны стараются не попадать в конфликтную ситуацию, снимают предложение, вызывающее конфликт. Используют и сглаживание конфликта в расчете на то, что конфликт разрешится сам собой. Это бывает, когда конфликт возникает по малозначительному поводу. Подавление конфликта связано с предъявлением альтернативных требований или имитацией ухода с переговоров.

Более результативны взаимные уступки, когда стороны предлагают, принимают или отвергают уступки. Иногда при этом используется посредничество — участие третьей стороны, причем посредник должен располагать доверием партнеров по переговорам. Бывает и разделение конфликтующих сторон, когда одна или обе стороны заменяют

участников переговоров, что иногда вызывается их психологической несовместимостью. Соблюдение этических норм и правил разрешения конфликтов является важнейшим условием формирования в России цивилизованной рыночной экономики.

В споре обычно проявляются человеческие рефлексy. Так, нередко рефлекс проявляется в «уходе от общения», а это не позволяет положительно решить проблему. Другой рефлекс — бороться с противником до конца. Он подрывает основу для спокойного обсуждения проблемы, провоцирует силовые методы. Иной рефлекс: «игнорирование» проблемы. Общение продолжается, но проблема не обсуждается. Этический подход менеджера, учитывая в полной мере возможные рефлексy человека на раздражающие факторы, найти «общие мосты», то, что способно примирить стороны так, чтобы не пострадало дело. Здесь особенно важна специальная методика преодоления разногласий, возникших в результате конфликтных ситуаций. Хотя жизнь без стычек практически невозможна, но важно добиться, чтобы они не представляли угрозы целевым взаимоотношениям. Важно уметь вовремя разрядить обстановку, чтобы разногласия не перерастали в серьезные столкновения. Здесь особенно важно использовать многое, заложенное в этнической или корпоративной культуре, — обмен любезностями (задержитесь, побеседуйте, пригласите пообедать вместе и т. п.); обмен подарками, жестами примирения (признайте свою ошибку, предложите помощь и т. д.); взаимные уступки (в деловых переговорах). Если снижается желание сотрудничать, отсутствуют добрые отношения, появляется опасность эмоциональных срывов, следует найти время для беседы, предложить сторонам встретиться и прояснить ситуацию, предложить изменения отношений, использовать жесты примирения. Важно добиться, чтобы было достигнуто соглашение, в котором была бы заинтересована каждая из сторон. Основными источниками конфликтов являются раздражение и недоверие, поэтому преодолевать необходимо именно такие эмоции.

Эмоциональное напряжение может мобилизовать или затормозить сознание, поведение. При конфликте активизируются способы социально-психологического взаимодействия: убеждение, внушение, демонстрация силы, групповое давление, агрессивные акты. Достаточно сильно проявляются отрицательные эмоции, антипатия, взаимная неприязнь, ненависть. Эскалация конфликта приводит к разрыву всех связей, создается иллюзорный мир согласия с самим собой и полярного несогласия с окружающими.

Усиливаются крайности во взглядах и формах поведения, ригидность, резко повышаются психическое напряжение,

эмоциональная возбудимость. Обостряются чувства обиды, неудовлетворенности от неприоб- ретенной или утерянной ценности. Негативные эмоции взаимно возбуждаются и охватывают все отношения. Искажаются понимание и восприятие мыслей, чувств, поведения противника. Любое его действие истолковывается как враждебное, направленное против интересов личности.

Увлеченному взаимной враждой присуща психологическая защита своего целостного «Я» путем рационализации, то есть оправдания, прежде всего, в собственных глазах своего поведения, а также проекции, то есть приписывания противной стороне желаемого или своих нежелательных, сознательно отвергаемых, осуждаемых мыслей, чувств, поступков, качеств. Активно используются стереотипы, предубеждения. Делаются необоснованные, крайние обобщения и преувеличения. Суждения друг о друге становятся категоричными, поверхностными и случайными. Контакты нарушаются. Снижается положительная эмпатия и обостряется отрицательная, «холодная»: представляются и предугадываются неприятности, страдания недруга, наносимый ему вред.

К. Левин, разрабатывая «теорию поля», выделил конфликты четырех типов, которые непосредственно связаны с эмоциональными, аффективными проявлениями человека.

Первый тип конфликта — *эквивалентный* (приближение—приближение), когда человека одновременно и примерно с одинаковой силой привлекают минимум две вещи, например интересные лекции в разных местах, лестные предложения по работе, билеты в театр и т. п. Обычный способ решения — компромисс, частичное замещение одного другим.

Второй тип конфликта — *витальный* (избегание—избегание), когда человек вынужден выбирать минимум из двух в равной мере непривлекательных, отвергаемых альтернатив, образно говоря, находится между двумя огнями. Такие ситуации нередко встречаются и в быту, и на работе. С ними сталкиваются и дети, и взрослые. И решение здесь может быть тоже различным: подросток может забросить учебу, сбежать из дома, стать наркоманом, родители — подать на развод, рабочий — уволиться, начать пить. Кто-то способен на самоубийство, а кто-то готов, по выражению Г. Гессе, «бросаться судьбе навстречу, отдаваясь во власть случая».

Третий вид конфликта — *амбивалентный* (приближение—удаление) — предполагает, что один и тот же объект (цель, действие) одновременно привлекает и отталкивает, вызывает любовь и ненависть. Это конфликт между симпатией и долгом, отношение к женщине, мужчине и должностному лицу одновременно, антипатия к личным качествам и

признание деловых достоинств человека. Люди склонны разделять людей на деловых и эмоциональных, противопоставляя личные и деловые качества в каждом из них. Решая подобные конфликты, люди чаще приходят к компромиссу, отказываясь от стопроцентного притязания на ценности.

Четвертый тип конфликта — *фрустрирующий* (приближение—избегание), когда на пути к желанной цели, предмету, ценности встречается препятствие, помеха в виде запрета, табу, противодействия окружающих, непредвиденных или неодолимых трудностей. Классические примеры такого рода конфликтов — трагедии, роман А. Н. Толстого «Анна Каренина». Это конфликт между «хочу» и «могу».

Конфликтогенным устремлениям могут противостоять цели, интересы, нормы, принятые в группе. Решения таких конфликтов многообразны: агрессия (очень часто); замещение; «уход из поля», например в работу, в религию; компромиссы; обращение к новым ценностям; переориентация.

Конфликты, определяемые эмоциями, особенно отрицательными, превращаются в социально-психологические, когда их пытаются решить за счет окружающих.

Один из известных факторов обуславливания конфликтного поведения отрицательными эмоциями — «аффект неадекватности». Направленность «на себя» — обязательное условие для появления данного аффекта. Срабатывает и механизм психологической защиты от нарушений внутреннего равновесия.

Возможны как минимум семь вариантов взаимоотношений по знаку направленности: взаимно-положительные; взаимно-отрицательные; односторонне положительно-отрицательные; односторонне противоречиво-положительные; односторонне противоречиво-отрицательные; взаимно-противоречивые; обезличенные, или взаимно-безразличные.

Активность лиц, чьи отношения *взаимно-положительные*, усиливается благодаря стремлению к достижению взаимоприемлемой, согласованной цели и ценности, обмену нужной информацией, взаимно стимулирующими стеническими эмоциями. Конфликты исключены, но противоречия возможны. Более того, оптимальными такие взаимоотношения могут быть тогда, когда оба партнера в чем-либо разнятся настолько, что могут взаимно дополнять, обогащать и стимулировать выбор альтернатив, тем самым развивая активность каждого. Однако ввиду изменчивости самих личностей, их отношений, потребностей неизбежны разногласия, столкновения интересов, предпочтений.

Взаимно-отрицательные отношения заключают в себе межличностный конфликт. Эмоциональный компонент взаимоотношений кон-

фликующих деструктивен. Ненависть ослепляет, ограничивает мыслительную активность, закрепляет стереотипы, предрассудки. Вместе с тем определенность отношений концентрирует активность человека.

Два первых варианта взаимоотношений устойчивы, определены, однозначны.

Односторонне положительно-отрицательное взаимоотношение, хотя и определено, но неустойчиво, так как исключает взаимность симпатий или антипатий, асимметрично, вызывает когнитивный диссонанс, то есть внутриличностное противоречие между различными отношениями, ценностями, представлениями о согласованности между поведением окружающих и своим, о сходности ценностных ориентаций у союзников и различии их у противников. Тот, кто отрицательно относится к другому человеку, скорее склонен ожидать подобного отношения с его стороны, по крайней мере приписывать, проецировать его. Поведение здесь может быть неадекватным или породить такую же реакцию при конверсии отношения, то есть превращений положительного отношения в отрицательное. Тот, кто положительно относится к партнеру по общению, может быть фрустрирован неожиданным для него негативным обращением со стороны другого, обижен, вынужден выяснить взаимоотношения, отвлечься от намеченной цели контактов, возможно изменить свое отношение и ответить тем же. Требуется определенные усилия, чтобы преодолеть инерцию своего

11 Зак 3662

отношения и отношения противоположной стороны. Внутриличностный конфликт грозит перерасти в межличностный. Необходимы высокая культура коммуникативного поведения, развитость эмпатии, чтобы устранить возможность конфликта между людьми, найти общий язык.

При *односторонне противоречиво-положительных взаимоотношениях один противоречиво относится к другому* (колеблется между симпатией и антипатией по отношению к различным его качествам, поступкам), а *второй относится положительно к первому*. Уже до контакта, взаимодействия первый несет в своем сознании, переживании амбивалентный внутриличностный конфликт, предпосылку межличностного конфликта. Внешне в общении скорее преобладают взаимно-приемлемая активность, согласие, так как есть психологическая основа для сотрудничества, но это взаимодействие имеет тенденцию ограничиваться отдельной, например профессиональной, сферой, где обнаруживаются взаимное расположение, симпатия, общие ценности и

взаимозависимости. Однако если вернуться к их внутреннему состоянию, то тот, кто настроен только положительно, не помнит зла, не строит коварных планов на будущее, имеет высокую активность и тонус. Партнер, обладающий противоречивым, внутриконфликтным отношением к другому, неустойчив, неопределен, скован, осторожен в своем поведении. Его активность менее эффективна уже потому, что приходится тратить энергию на преодоление внутренних колебаний. Побеждает тот, чье отношение к другому доминирует в процессе совместной деятельности, подкрепляется общими успехами, удовлетворенностью общения или противоположными результатами и переносится на другие ситуации, сферы взаимодействия, то есть тот, кто инициативен в поисках дальнейшего сближения интересов, позиций.

При *односторонне противоречиво-отрицательных взаимоотношениях один противоречиво относится ко второму, а второй — отрицательно к первому*. У первого отношение не определилось, происходит внутренний амбивалентный конфликт. Он не исключает моментов согласия в общей конструктивной деятельности. Второй ее исключает. Взаимоотношения склоняются к межличностному конфликту в большей степени, чем при четвертом варианте. Колебания первого могут восприниматься вторым как признаки его слабости, неуверенности в себе, непринципиальности. Ему потребуется очень много усилий, чтобы переубедить первого, изменить его понимание своей позиции, предложить свою платформу сближения.

Взаимно-противоречивые отношения приводят к деструктивной, дезориентированной, неопределенной активности каждого партнера взаимодействия. Их взаимоотношения неустойчивы, совместная деятельность неэффективна, велика зависимость от внешнего влияния. В таких случаях люди предпочитают избегать контактов, ограничиваются эпизодическими, краткосрочными общими делами, придерживаются официальных, стандартизованных норм и правил поведения и обращения в рамках предписанных ролей, прав и обязанностей.

Обезличенное, взаимно-обезличенное, взаимно-«нулевое» отношение — условно так обозначено, потому что имеется в виду внеличностное, не субъектно-объектное, а объектно-объектное отношение. Каждый воспринимается другим не как личность, индивидуальность, а лишь как носитель каких-то определенных функций, средство для достижения своих личных или иных целей или как помеха на пути к ним. В каких-то ситуациях такие взаимоотношения оправданы, особенно в условиях массового общения, поточного, технологически обусловленного взаимодействия людей, например взаимодействия пешеходов и водителей транспорта, покупателей и продавцов. Но это недопустимо в

ситуациях типа «судья—подсудимый» и т. п. Равнодушное, безразличное, «нулевое» отношение к личности вызывает или полную апатию, или эмоциональный всплеск, диффузную агрессию на всех, крайнюю форму самоутверждения, отстаивания своего «Я» порой любым способом.

Социальные конфликты (классовые, национальные, религиозные, военные и др.) приобретают форму межличностных конфликтов, когда личность, группа идентифицирует класс, нацию, партию и т. д. с конкретной личностью или группой. Объективные силы персонифицируются, олицетворяются в конкретном лидере, представителе общности, организации, в реальной группе лиц. Происходит проекция негативного отношения, стереотипных представлений о враге на конкретного человека, игнорируется его индивидуальность, включаются психологические механизмы защиты, самооправдания своих поступков и огульного обвинения воображаемого и реального противника. В свою очередь, конкретное лицо, лидер привносит в обобщенный, типичный образ врага свои индивидуальные особенности, оживляя его. Действует эффект переноса внешнего сходства, нередко приводящий к необоснованным обобщениям и категоричным оценкам, закрепляя социально-психологический стереотип противника. У нас популярно так называемое «лицо кавказской национальности». Явление, форма, внешнее отождествляются с сущностью, внутренним содержанием. Только сотрудничество, культура общения, поиск согласия в чем-либо, конструктивная активность с обеих сторон, непредвзятость позволяют предотвратить и оптимально разрешить социальные конфликты.

Известно, что уход от конфликта признают разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов. Подавление противоречий считается разумной тактикой, когда разногласия не столь значительны, но конфронтация привносит чрезмерный стресс во взаимоотношения. Но решение конфликта за счет ущерба для одной из сторон может быть оправдано только в исключительных ситуациях. Это обычно не приносит серьезных результатов. В свою очередь, компромисс требует определенных навыков в налаживании переговоров. Важно, чтобы каждый участник чего-то добился, а не потерял все. Наиболее выгоден обоюдный выигрыш. Такая стратегия укрепляет и улучшает взаимоотношения. Решения, принятые после успешных переговоров, будут выполняться всеми заинтересованными сторонами, ставшими партнерами, а не оппонентами. Однако на практике конфликты могут длиться столетиями.

Не менее важно также то, что взгляды, жизненные правила, подходы можно и нужно трансформировать, приспособиваясь к людям, с ко-

торами приходится жить и сотрудничать. Необходимо придерживаться определенного уровня нравственности, некоего этического эталона поведения. Перешагнуть такой предел — значит потерять собственное достоинство, уверенность в себе, а без них нет успеха в разрешении конфликтных ситуаций на переговорах.

Глава 21

ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

В социально-психологической науке и практике доминирует взгляд на общение как коммуникативную деятельность.

Общение при переговорах представляет собой систему элементарных актов, хорошо разработанных в управлении человеческим поведением. Каждый акт определяется рядом показателей:

- субъектом — инициатором общения;
- субъектом, которому адресована инициатива;
- нормами, по которым организуется общение;
- целями, которые преследуют участники общения;
- ситуацией, в которой совершается взаимодействие.

Каждый универсальный акт общения состоит из цепи взаимосвязанных коммуникативных действий:

- входа субъекта общения в коммуникативную ситуацию;
- оценки субъектом общения характера коммуникативной ситуации (благоприятная, неблагоприятная и т. д.);
- ориентации в коммуникативной ситуации;
- выбора другого субъекта для возможного взаимодействия;
- постановки коммуникативной задачи, исходя из особенностей ситуации общения;
- подхода к субъекту взаимодействия;
- пристройки к субъекту — партнеру по взаимодействию;
- привлечения субъектом — инициатором внимания субъекта-партнера;
- оценки эмоционально-психологического состояния субъекта-партнера и выявления степени его готовности к вступлению во взаимодействие;
- настройки субъекта-инициатора на эмоционально-психологическое состояние субъекта-партнера;
- выравнивания эмоционально-психологических состояний субъектов общения, формирования общего эмоционального фона;
- коммуникативного воздействия субъекта — инициатора общения на субъекта-партнера;
- оценки субъектом-инициатором реакции субъекта-партнера на

воздействие;

- стимулирования «ответного хода» субъекта-партнера;
- «ответного хода» субъекта — партнера по общению.

Из названных выше действий и организуется акт общения. Заметим, что для возникновения акта общения нужна инициатива. Субъект общения, который берет эту инициативу на себя, назван нами субъект-инициатор.

Субъект, который эту инициативу принимает, определяется как субъект-партнер.

Коммуникативная деятельность представляет собой сложную многоканальную систему взаимодействия людей, в том числе и в конфликтных ситуациях. Основными составляющими аспектами коммуникативной деятельности являются:

- *функциональный*, определяющий область и направленность коммуникации;
- *коммуникативный*, обеспечивающий обмен информацией;
- *интерактивный*, регулирующий взаимодействие партнеров в общении;
- *перцептивный*, организующий взаимовосприятие, взаимооценку и рефлексию в общении.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Информационно-коммуникативная функция общения — это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: 1) текст (содержание сообщения); 2) отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, то есть текста и отношения к нему сообщающего, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятия, а следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо

представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как коммуникатор (кто передает сообщения), содержание сообщения (что передается), канал (как передается), реципиент (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента.

Регулятивно-коммуникативная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция призвана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ, регулировать деятельность. Общение здесь может быть нацелено на достижение сработанности, установление волевого единства действий людей, объединенных как в малые контактные группы, так и в большие общности (например, бригады на производстве, сплоченные воинские подразделения и т. п.). Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами — с другой.

Аффективно-коммуникативная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при непроизвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием «заражения» (процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т. п.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, люди ближе узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они лучше начинают разбираться в себе, учатся понимать свои достоинства и недостатки. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации — языка, жестов, мимики, пантомимики и др. Люди различаются между собой по умению пользоваться этими средствами. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов.

Когнитивные функции общения проявляются в рамках проблемы «отношение—поведение», эффективное решение которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров. Большую роль здесь

играют аттракция, эмпатия, рассмотренные ниже.

Информационные функции общения обусловлены расширением круга психологических проблем, связанных с передачей и восприятием сообщений. Информационные потоки в каналах коммуникации являются животворящей силой человеческого общения и общественного прогресса. Информация заключает в себе результаты познания людьми всего, что их окружает, общечеловеческий опыт, в котором соединены индивидуальные достижения всех времен и народов. Она представляет собой общечеловеческое наследие, которое с помощью средств коммуникации передается от поколения к поколению, создавая для каждого из них новые условия жизни и развития.

Информационные функции общения можно трактовать как своеобразный механизм наследования способов адаптивного поведения человека и передачи видового опыта (шаманы, вожди, лидеры). Поэтому информация приобретает наибольшую ценность в любой сфере человеческой деятельности, а статус знающего человека растет в наших глазах.

Информация кодируется в каналах связи в виде знаков и их комплексов (сообщений, слов, жестов и т. д.), за которыми закреплены определенные значения. Системы знаков образуют естественные и условные языки, с помощью которых и совершается процесс общения. Знание языков расширяет информационные возможности человека, особенно в межэтнических контактах. Количество языков может быть неограниченным в зависимости от практических потребностей и технических возможностей.

Эффективность информационных функций общения зависит от успешного решения проблемы соотношения языковых средств со смыслом сообщения, что обеспечивает уровень взаимопонимания партнеров, который осложнен к тому же личностным взаимоприятием корреспондентов и реципиентов. В информационном аспекте общения появляются два направления психологического взаимодействия партнеров. Одно из них связано с восприятием и пониманием *смысла сообщения*, другое — с восприятием и пониманием *личности партнера*. Эти процессы находятся в сложных взаимоотношениях. Известно, что с большим доверием воспринимается сообщение, передаваемое корреспондентом с более привлекательным внешним обликом, профессиональным и возрастным статусом, нежели человеком, который ближе реципиентам по социально-психологической идентичности.

КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

В рамках *коммуникативного аспекта* общения психологическое взаимодействие партнеров концентрируется вокруг проблемы контакта. Эту проблему не следует сводить только к умениям и навыкам коммуникативного поведения и к использованию средств общения. Главное в успехе контактов заключается в восприятии партнерами друг друга.

Психологический контакт начинается с конкретно-чувственного восприятия внешнего облика партнеров посредством органов чувств. В этот момент доминируют психические отношения, пронизанные эмоциональной реакцией друг на друга как на психофизическую данность. Реакции принятия—непринятия проявляются в мимике, жестах, позе, взгляде, интонации, которые свидетельствуют о том, нравимся мы друг другу или нет. Обоюдные или односторонние реакции отвержения могут выражаться скольжением взгляда, отдергиванием руки при пожатии, отворачиванием тела, отторгающими жестами, «кислой миной», суетливостью, избеганием и т. д. И наоборот, мы обращаемся к тем, кто улыбается, смотрит прямо и открыто, разворачивается анфас, отвечает с бодрой и веселой интонацией и т. п.

На стадии возникновения контакта заметная роль принадлежит внешней привлекательности человека, благодаря которой он приобретает особый, более высокий, коммуникативный потенциал. Поэтому люди, как правило, ревниво относятся к своему внешнему облику и уделяют ему много внимания. Существует некий собирательный образ представителя профессии, региона (москвичи и петербуржцы), этноса, и это часто определяет наше отношение к человеку.

Субъективная оценка партнеров по внешнему облику происходит по шкале «нравится — не нравится». Если человек нам нравится, он легче вступает с нами в контакт, если нет, ему приходится преодолевать наше отрицательное эмоционально-эстетическое отношение к его внешнему облику. На этом пути ему необходимо продемонстрировать другие, столь же ценные для достоинства своей личности, качества. Это могут быть как привлекательные психологические качества (ум, доброта, отзывчивость и многие другие), так и деловые качества, социальный статус, которые проявляются в различных формах невербального и вербального поведения. В них выражаются все стороны человеческой привлекательности, предопределяющие обаятельность личности.

Обаяние — это нечто большее, чем физическая привлекательность. Человек может быть красив, но холоден, необаятелен. Это не просто доброта, которая бывает навязчивой или «хуже воровства», и не фана-

тическая увлеченность своим делом, и не высокомерное проявление значительного социального статуса личности. Обаяние — это скорее таинственный дар достигать психологического расположения окружающих, быть притягательным, очаровательным, вызывающим безотчетное положительное отношение. Обаяние исходит от человека. Оно — в искрящихся глазах, в сияющей улыбке, в мягких жестах и ласковой интонации, в юморе и в то же время в оправданных ожиданиях партнера. Обаятельный человек говорит именно то, что мы хотим услышать. Это тот, кто вызывает ответное эмоционально-психологическое отношение, являющееся необходимой предпосылкой обратной связи.

Обратная связь как процесс взаимонаправленных ответных действий служит поддержанию контакта. Однако ее наличие не всегда свидетельствует о прочности и психологической глубине общения. Так, при фактическом общении обратная связь носит чисто внешний демонстрационный характер. Партнер поддакивает своему собеседнику, не вникая в то, что ему говорят. Он всего лишь демонстрирует процесс слушания, оставаясь психологически безучастным к содержанию и смыслу разговора. Это свидетельствует об отсутствии или спаде интереса к говорящему, его проблемам, о психологической разобщенности. Такой контакт непрочен. Исчезновение психологической взаимности приводит к тому, что говорящий начинает утрачивать нормальную интонацию, повышать голос, убыстрять речь, проявлять агрессивность и другие нарушения коммуникативного поведения. Психологическая общность партнеров укрепляет их контакты и приводит к развитию взаимосвязи и вместе с тем к преобразованию их личных отношений в сторону осознания группового единства. В процесс поддержания взаимосвязи включаются новые опосредованные и технические средства коммуникации, которые образуют инфраструктурные коммуникативные сети. Внутригрупповые контакты приобретают характер социального взаимодействия в различных формах информационно-коммуникативной деятельности.

ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Сущность *интеракции* заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Понятие интеракции

дало название целому направлению социальной психологии — интеракционизму, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте *социального взаимодействия*. Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей. Согласно теории *интеракционизма*, развитие личности осуществляется в процессе общения индивида с членами определенной социальной группы в ходе *совместной деятельности*. При этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого человека и зависят от него. Несмотря на то что общение рассматривается в психологии как вид деятельности, вполне допустимо выделить его особо. Общение всегда сопровождает любую деятельность взаимодействующих индивидов и является, таким образом, «деятельностью в деятельности». Продуктивное общение благоприятно сказывается на совместной деятельности. Непродуктивное общение может даже прервать сам процесс деятельности.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Российский психолог Н. Н. Обозов считал, что разные уровни совместимости включаются в общение в зависимости от конкретных типов взаимодействия, и чем более тесным является такое взаимодействие, тем большее число уровней в него включается. Так, например, супружеские отношения предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости — физиологического (возрастно-половые особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпоритмической организации, свойства нервной системы), психофизиологического (взаимодействие особенностей темперамента, потребностей индивидов), психологического (взаимодействие характеров, мотивов поведения), социально-психологического (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентаций).

Психологическая совместимость — важный фактор успешного общения субъектов взаимодействия. В условиях совместной деятельности разные люди ведут себя по-разному. Одни успешно работают в относительном одиночестве — им мешает присутствие коллег; другие могут хорошо выполнять свои функции только в сотрудничестве; некоторые осуществляют эффективную деятельность, лишь подчинив себе окружающих; кто-то работает ради эффективности группы в целом. Под психологической совместимостью в социальной группе понимают эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое позволяет осуществить их максимально возможную взаимозаменяемость и взаимодополняемость. Причем, как показали исследова-

ния, в этом случае легко решаются гомеостатические задачи взаимодействия, то есть психологическое напряжение отсутствует или оно легко снимается при общении индивидов.

При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось индивидуальным особенностям участников взаимодействия. Было выявлено, что **наиболее совместимыми** оказались, *во-первых*, люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия); *во-вторых*, эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными; *в-третьих*, лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система; *в-четвертых*, субъекты с разным практическим интеллектом.

ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком — партнером по общению — как личность. На основе внешней стороны поведения мы, по словам С. А. Рубинштейна, как бы читаем другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. *Во-первых*, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид. *Во-вторых*, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации согласованных с ним действий.

Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: 1) *субъективную* (субъект восприятия — человек, который воспринимает); 2) *объективную* (объект восприятия — человек, которого воспринимают). При взаимодействии и общении социальная перцепция является взаимной. Люди воспринимают, интерпретируют и оценивают друг друга, и верность этой оценки не всегда очевидна.

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия несоциальных объектов. Это отличие заключается в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. Кроме того, социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. В определенном смысле восприятие — это *интерпретация*. Но интерпретация другого человека

или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентаций воспринимающего и от многих факторов как субъективного, так и объективного порядка.

Выделяют механизмы социальной перцепции — способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенные механизмы — эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Во многих психологических источниках эмпатию отождествляют с сочувствием, сопереживанием, симпатией. Это не совсем так, поскольку можно понимать эмоциональное состояние другого человека, но не относиться к нему с симпатией и сочувствием. Хорошо понимая взгляды и связанные с ними чувства людей, которые ему не нравятся, человек нередко поступает им вопреки. Ученик на уроке, досажая нелюбимому учителю, может прекрасно разбираться в эмоциональном состоянии последнего и использовать возможности своей эмпатии против учителя. Люди, которых мы называем манипуляторами, очень часто обладают хорошо развитой эмпатией и используют ее в своих, часто корыстных, целях.

Субъект способен понимать смысл переживаний другого потому, что он сам когда-то переживал те же эмоциональные состояния. Однако если человек никогда не испытывал подобных чувств, то ему значительно труднее постигать их смысл. Если индивид никогда не переживал аффекта, депрессии или апатии, то он, скорее всего, не поймет, что переживает другой человек в этом состоянии, хотя и может иметь определенные когнитивные представления о подобных явлениях. Для постижения подлинного смысла чувств другого недостаточно иметь когнитивные представления. Необходим и личный опыт. Поэтому эмпатия как способность понимать эмоциональное состояние другого человека развивается в процессе жизни и у пожилых людей может быть более выражена. Вполне естественно, что у близких людей эмпатия по отношению друг к другу развита сильнее, чем у людей, которые знакомы относительно недавно. Люди, принадлежащие к разным культурам, могут обладать слабой эмпатией по отношению друг к другу. В то же время существуют люди, обладающие особой проницательностью и способные понимать переживания других людей даже в том случае, если они стремятся их тщательно скрыть. Есть некоторые виды профессиональной деятельности, требующие развитой эмпатии, например врачебная, педагогическая, театральная. Почти любая профессиональная деятельность в сфере «человек—человек» требует развития данного

механизма перцепции.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии и привязанности могут разрешаться даже очень сложные конфликтные ситуации. По образному выражению представителя гуманистической психологии А. Маслоу, такие чувства позволяют увидеть человека «под знаком вечности», то есть увидеть и понять самое лучшее и достойное, что в нем есть. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: 1) процесс формирования привлекательности другого человека; 2) результат данного процесса; 3) качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Вероятно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентаций или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т. д. Любопытно, что такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. С известной долей условности можно сказать, что чем больше нам человек нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если, конечно, речь не идет о патологических формах привязанности), тем легче нам решать с ним конфликтные ситуации.

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие — отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей, формирует конфликтный потенциал. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой. Так, телеви-

зионный ведущий, улыбающийся в течение полутора часов, вряд ли привлекает к себе симпатии телезрителей.

Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) себя ему, очень популярное в межэтнических отношениях. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким примером, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением — эмпатией. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, как это имеет место при взаимопонимании, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

Процесс понимания друг друга «осложняется» явлением рефлексии. Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает тебя, своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире, в свою очередь, отражается твой внутренний мир.

Есть некоторые факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. *Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений*, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.
2. *Наличие уже сформированных стереотипов*, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.
3. *Стремление сделать преждевременные заключения* о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют готовое суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.
4. *Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей*, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.
5. *Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей*, происходящих со временем по естественным причинам.

Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнения о человеке не меняются, несмотря на то что накапливается новая информация о нем.

Большое значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, имеет каузальная атрибуция — объяснение причин и методов поведения других людей. Процессы казуальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:

1. *Те события, которые часто повторяются* и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.
2. *Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен* и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного поступка.
3. *Неверное объяснение поступков людей* имеет место тогда, когда есть много различных возможностей для их интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбрать устраивающий его вариант.

Глава 22

МОДЕЛИ И ФОРМЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Для понимания специфических особенностей коммуникативной деятельности большое значение имеет моделирование поведения субъектов переговорного процесса в тех или иных коммуникативных ситуациях. Под «моделью» при этом понимается система параметров или знаков, воспроизводящих важные свойства оригинала.

Существуют следующие модели общения:

- *в познавательной модели* реализуется цель передачи информации, значимой для другого субъекта общения;
- *в убеждающей модели* через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга;
- *в экспрессивной модели* реализуется цель передачи чувства, оценки, состояния друг другу;
- *в суггестивной модели* реализуется цель оказания внушения или внушающего воздействия;
- *в ритуальной модели* реализуется задача формирования системы

психологической поддержки норм отношений.

Профессиональная компетентность менеджера проявляется в умелом комбинировании вышеперечисленных моделей.

Остановимся более подробно на содержании моделей общения.

1. Познавательная модель:

а) *цель* — передать информацию и расширить информационный фонд друг друга;

б) *условия* — учет познавательных возможностей партнеров по общению, их интеллектуальных способностей и установок на общение;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- отчет о деятельности;
- сообщение о результатах деятельности;
- лекция о принципах понимания или путях решения проблемы;
- реферат по результатам изученных первоисточников информации;
- информационно-аналитическое выступление;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- концентрация внимания на предмете информирования;
- рационализация изложения материала;
- логически безупречная аргументация;
- доказательность всех выдвигаемых положений;
- подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.

2. Убеждающая модель:

а) *цель* — вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки;

б) *условия* — опора на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия;

- торжественная речь;
- поздравление;
- напутствие;
- комплимент;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия;

- опора на эмоциональный настрой партнера;
- учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому;
- эмоциональное отношение к предмету общения.

3. Экспрессивная модель:

а) *цель* — передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия (чаще всего массового);

б) *условия* — опора на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния эмоций на волю, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия и опора на механизм социально-психологического выражения;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- рассказ о собственных переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения;
- мотивированный призыв;
- анализ возможных последствий;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- краткость изложения;
- ситуативная обусловленность; яркость жестикულიрования;
- демонстративный характер поз;
- интонирование голосом;
- аффектация и акцептация;
- фасцинации при помощи художественного подкрепления.

4. Суггестивная модель:

а) *цель* — оказать внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентаций и установок личности;

б) *условия* — не критичность отношения одного партнера к другому, слабый уровень контрсуггестии, внушаемость партнера, взявшего коммуникативную роль воспринимающего;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- внушение через мотивационную сферу сознания;
- внушение через идентификацию;
- внушение через ссылки на авторитет;
- внушение через персонификацию;
- внушение через предупреждение;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- опора на суггестивные потенциалы партнера по переговорам;
- постоянное разъяснение внушаемых установок;
- формирование аттракции как необходимого компонента в суггестивном общении;

- интонационная стимуляция внушаемой информации;
- дистанционное управление эмоциональным напряжением и т. д.

5. Ритуальная модель:

а) *цель* — закрепить и поддерживать нормы отношений, обеспечить психорегуляцию социальной психики в больших и малых группах;

б) *условия* — художественно оформленная среда, канонизация действий и концентрация внимания на алгоритме их исполнения, церемониальный характер взаимодействия и его ориентация на бинарное воздействие (на воспринимающих и исполняющих ритуал одновременно);

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- ритуальные акты;
- церемонии;
- обряды;
- обрядовые комплексы;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения;
- предварительное заключение конвенции о порядке ритуала;
- концентрация внимания на самоценности ритуальных действий;
- театрализация коммуникативного поведения.

Рассмотренные модели далеко не полностью исчерпывают их многообразие. Да и показать все многообразие не представляется возможным в рамках данной работы. И она как бы распадается на две части: во-первых, представить переговорный процесс в системной характеристике и показать возможности его модификации от конкретных детерминирующих факторов; во-вторых, показать возможные подходы к моделированию собственной коммуникативной деятельности. В представленных моделях сделан акцент на коммуникативно-ролевые действия партнеров по переговорам. Такой акцент необходим для медиатора по крайней мере по двум причинам: для самопрограммирования собственного коммуникативного действия и для разработки прогноза ответных действий своего партнера.

Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий партнера по общению опирается не только на модели общения, но и на глубокое знание психотипов людей.

Диалог как вид коммуникативной деятельности. Диалог является наиболее распространенным видом коммуникативной деятельности. Диалогизация отношений приобретает все большее значение как в по-

литической деятельности, так и во всей системе современной жизни, организуемой самыми разнообразными социальными институтами.

Диалог организует межличностное общение равноправных партнеров, обладающих равной активностью. Характер диалога зависит от личностей, которые его ведут. Как сложное социальное явление диалог может быть познан только с позиции системного подхода. Методологический анализ сущности диалога вскрывает его природу, полемический характер, многообразие форм, диалектику основных компонентов.

Характеристика структуры диалога представляет диалогические отношения, диалогические позиции субъектов общения, предмет диалога, действия диалога и т. д.

Гносеологический аспект диалога представляет характеристики познавательной ценности разнообразных форм диалога. *Логический* аспект диалога выдвигает его как форму мышления двух взаимодействующих субъектов. *Социологический* аспект диалога относится, прежде всего, к его социальной природе, к его роли как принципа социального взаимодействия на межличностном, личностно-групповом и личностно-массовом уровнях. *Лингвистический* аспект системной характеристики диалога вскрывает его сущность как принципа речевого, словесного творчества взаимодействующих людей. С позиции *психологического* аспекта диалог представляют как взаимовлияние, взаимодействие, взаимное психологическое «событие».

Системную характеристику диалога можно дополнять *аксиологическим* аспектом и рядом других. Но для раскрытия диалога как вида коммуникативной деятельности теоретический анализ с позиции представленных аспектов недостаточен. Важно понять суть диалога как вида коммуникативной деятельности, где составляющие эту деятельность действия представляют собой систему психотехнических действий. Именно своеобразие их исполнения в диалоге и определяет суть его характеристики как принципа. Это своеобразие заключается в следующем:

- в сопрягаемости и одновременности действия-воздействия одного партнера на другого и действия-отражения как ответного «хода»;
- в сменяемости позиций воздействующего и отражающего;
- во взаимной интеллектуально-волевой активности;
- в обменном характере действий.

Таким образом, диалог как принцип коммуникативной деятельности определяет характер идеологического общения как последовательную смену качеств субъекта и объекта у партнеров. Для реального диалога необходимы следующие условия:

- наличие желания и готовности двух партнеров выразить свою позицию по отношению к актуальной проблеме;
- готовность воспринять и оценить позицию партнера;
- готовность к активному и наступательному взаимодействию;
- наличие у партнеров общей основы и определенных различий в решении обсуждаемой проблемы.

Основанием для диалога являются проблема и различие в способах ее разрешения.

Диалог можно рассматривать как систему вопросно-ответного взаимодействия, где также происходит смена позиций задающего вопросы и отвечающего на них. По характеру диалог может представлять интеллектуальное состязание, битву идей, столкновение мыслей и т. д.

Существует несколько модификаций диалога.

Самокритический диалог представляет внутреннее самообщение с целью самооценки, самоанализа. Критический самоанализ как форма внутреннего диалога обеспечивает самооценку через взаимодействие двух «Я».

Самокритический диалог развивается до или после критического диалога. Если человек стремится стать инициатором критического диалога, то, готовясь к общению, вступает в диалог со своим вторым «Я». В ходе такого внутреннего диалога происходит самооценка своего права на инициативу в критическом диалоге. Иногда предшествующий критическому внутренний самокритический диалог носит характер диагноза и прогноза развития предшествующей стадии общения. В самокритическом диалоге оцениваются позиции и поступки личности со стороны внутреннего «Я».

Объектом оценивания также могут быть критические оценки других людей.

Самокритический диалог — это условие самопознания, закономерность успешной управленческой работы. Самокритический диалог может быть не только внутренним, но и внешним. В таком случае он выступает как принцип управленческого общения или стимулирования активности других людей.

Критический диалог представляет собой коммуникативно-оценочные действия по отношению к отрицательным явлениям или сторонам другого человека, его деятельности, а также всего многообразия общественной жизни. В критическом диалоге можно выделить такие фазы: постановку проблемы, анализ причин, ее породивших, оценку действий, приведших к отрицательным последствиям проблемы, конструктивное предложение или изложение позиции на решение проблемы, ответную

реакцию критикуемого или поддержку другим позиции критикующего.

Критический диалог эффективен, если в нем диалектическое отрицание сочетается с позитивным освещением проблемы, составляющей объект критики. Необходимым условием критического диалога является соблюдение нравственно-этических требований к нему, а именно: честность, бескорыстие его участников, взаимоуважение и взаимопонимание позиций участвующих в диалоге. Существенно и то, чтобы критикуемому не приписывалась позиция, которую он не разделяет, не искажался смысл его слов и взглядов, не «выдергивались» из общего контекста отдельные идеи и не унижалось человеческое достоинство критикуемого.

Критический диалог необходимо строить на принципах взаимной требовательности доверия. Существенным требованием для критического диалога являются открытость и открытость. Ведение критического диалога требует не только серьезной интеллектуально-аналитической мобилизации, но и психологической готовности к его осуществлению.

В критическом диалоге возможно проявление таких форм реагирования, как *сопротивление, решительный отпор, эмоциональный взрыв* и других, с критикуемой стороны. По своим психологическим качествам критический диалог представляет метод *психологической демаскировки* негативных качеств личности. Такая *демаскировка* чаще всего ведет к *эмоционально-психологической мобилизации критикуемого*. К этому надо быть готовым, следует учитывать как возможные линии развития ситуации критического диалога, так и психологические характеристики критикуемого.

Критический диалог — это «драма с открытым финалом». Финал чаще всего трудно точно предсказать. Но, используя четкую систему аргументации, ее безупречность, найдя верный тон взаимодействия с критикуемым, можно сделать критический диалог нормальной формой управленческого общения.

Дискуссия как форма диалога предполагает управленческое общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений. Сущность действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса. При выдвижении тезиса участники дискуссионного диалога исходят из трех технологических условий:

- тезис должен быть четко сформулирован и ясен оппоненту;
- тезис должен оставаться неизменным в ходе всего диалога;
- тезис не должен содержать в себе логических противоречий.

Дискуссия как сложная социально-технологическая система диалогического общения ставит три группы взаимосвязанных задач:

- задачи по отношению к проблеме;
- задачи по отношению к группе участников конфликта;
- задачи по отношению к каждому конкретному участнику.

Решение этих задач требует выбора адекватных средств. На основе соотнесения задач и средств их реализации формируется психотехническая программа действий организатора дискуссии.

Глава 23

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

К числу важных аспектов переговорного процесса относится умение распознавать черты характера, вкусы и наклонности, чувства и намерения, доминирующее состояние психики конфликтующих людей по их мимике, жестам, телесным движениям и позам. Последнее позволяет своевременно сформировать объективное суждение об их возможных действиях, поступках, решениях и выбрать соответствующие тактику и стратегию взаимодействия.

Язык тела является отражением самого естества человека, поэтому он не способен лгать. Изменить или фальсифицировать этот язык на длительное время человеку труднее, чем даже изменить свое мировоззрение.

Чтение мимики лица и ответное выражение своих чувств мимикой — важнейший аспект контакта людей при общении. Мы внимательно следим за реакциями собеседника, как за своеобразными маяками в стихии трудного разговора. Здесь часто важнее бывает почувствовать, нежели понять. Нередко по лицу человека мы узнаем больше, чем из его слов: он говорит одно, а его мимика и весь рисунок поведения свидетельствуют о том, что он не верит своим словам. По этой причине наиболее ответственные деловые контакты, в особенности при недостаточном личном знакомстве партнеров, как правило, осуществляют при личных встречах, а не по телефону. Своевременная улыбка, тон беседы, мимика и жесты, выражение уверенности в себе, расположенности к общению — все это способствует установлению тесных межличностных и деловых контактов как с отечественными, так и с зарубежными партнерами.

«БЕССТРАСТНЫЕ ГЛАЗА» И «БЛУЖДАЮЩИЙ ВЗГЛЯД»

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Если искусственные собеседники и в состоянии сдерживать эмоции с помощью жестов и те-

лов движений, то контролировать реакции своих зрачков уже мало кто способен. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым честнейшим образом передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза в сравнении с их нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, зрачки сужаются. Поэтому, когда вы разговариваете со своим партнером или клиентом, необходимо научиться смотреть на его зрачки. Этим приемом пользуются опытные бизнесмены и предприниматели.

К примеру, китайские и турецкие купцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его глаз расширяются. Взгляд не только безошибочно выражает состояние и внутреннего сущность человека, но и оказывает мощное психологическое воздействие на собеседника. Бессловесный «язык» взгляда так же индивидуален, как и сам человек, и так же переменчив. Взгляд может нас взволновать, захватить, восхитить, приковать, но, с другой стороны, оттолкнуть, разочаровать, ввести в угнетенное состояние. По глазам в известной мере можно распознавать состояние души человека. Неслучайно говорят о мягких, нежных или твердых, пронизательных, жалящих глазах, о глазах пустых, отсутствующих, тупых, сверкающих, радостных и возбужденных, гневных или грустных, страдающих, смеющихся или плачущих.

До сих пор нет полного ответа на вопрос о том, как же достигается столь широкое разнообразие взгляда и его переменчивость при едином анатомическом строении глазных яблок человека и окружающих тканей. Физиологически взгляд — это, по сути, комплекс, включающий состояние зрачков глаз (суженность или расширенность), цвет глаз, блеск роговицы, положения бровей, век, лба, а также длительность самого взора и его направленность. Держать под контролем весь этот комплекс психофизиологических реакций и управлять им удастся далеко не каждому. Можно сказать, что управление и владение взглядом — это своего рода искусство. Неслучайно западные имиджмейкеры придают огромное значение постановке взгляда. При деловом разговоре рекомендуется направлять взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника. В таком случае последний будет чувствовать, что вы настроены оптимистично, правда при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи глаз.

Ниже приводится одна из классификаций взглядов и дается их связь с

особенностью личности человека.

Прямой взгляд чаще всего свидетельствует о заинтересованности человека и уважительном отношении к собеседнику. Он говорит о том, что собеседники общаются как бы на равных, признавая себя равноправными партнерами, которым нечего утаивать друг от друга. Часто это наблюдается при обсуждении чистого знания, которое не нуждается в скрытности. Прямой, заинтересованный взгляд нередко служит главным визуальным оружием политического деятеля высокого уровня. Кроме того, такой взгляд сигнализирует об уверенности в себе и прямом характере.

Такое понятие, как «бесстыжие глаза», подразумевает, что человек, несмотря на свое вранье, не отводит глаз. Если повнимательнее присмотреться к «бесстыжим глазам», то можно обнаружить, что взгляд концентрируется не на глазах собеседника, а чуть выше, в области переносицы или левой брови.

Взгляд прищуренным глазом служит для недоверчивого контроля, причем его подоплека может крыться в тайных негативных намерениях, коварстве или угрозе. Прибегая к такому взгляду, часто хотят выяснить намерения других и в то же время скрыть собственные. Этот взгляд производит неприятное, холодное впечатление.

Блуждающий взгляд, в отличие от фиксированного взгляда, который выражает непосредственный конкретный интерес, констатирует либо интерес ко всему сразу, либо его отсутствие. Очень часто блуждающие глаза говорят о неуверенности из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, о постоянной внутренней готовности быть наказанным за что-либо. Типичен при знакомстве, когда твердый взгляд одного никак не может поймать взгляд другого.

Взгляд усиленно раскрытых глаз обычно используют, чтобы вызвать доверие к себе. Нередко его можно прочесть на лицах продавцов и коммивояжеров, пытающихся всучить покупателю некачественный товар.

Косой взгляд обычно служит для тайного наблюдения за своим окружением и вызван в первую очередь неуверенностью в себе на людях. Такой взгляд характерен как для молоденькой девушки, впервые пришедшей на дискотеку в чересчур открытом платье, так и для кинозвезды, преследуемой беззастенчивыми фотокорреспондентами. Взгляд сбоку, углами глаз, часто расценивается как недоверие, скепсис. Такой взгляд может быть следствием некоторых ревматических заболеваний мышц век или же глухоты, при которой ухо поворачивается к партнеру, а взгляд, естественно, оказывается боковым.

Взгляд «глаза в глаза» следует считать серьезным душевным испытанием. Такой взгляд можно наблюдать у влюбленных и детей. В сфере эротики он выражает символическое овладение и пылкую отдачу и приводит к рефлекторному расширению зрачков, когда взгляды как бы погружаются друг в друга.

В случае прикрытых «занавешенных глаз», когда верхнее веко расслабленно свисает и закрывает верхнюю часть глаза, окружающее касается человека лишь отчасти. Такие глаза встречаются при сильном утомлении, вплоть до истощения, при явной скуке, при полной отдаче близости сексуального партнера, при душевной инертности и тупости. Полное раскрытие глаза оказывается невозможным также при параличе мышцы — открывателя века.

Если взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера, как сквозь воздух, то это наиболее сильно выводит последнего из равновесия: такое вызывающее невнимание обычно рассматривается как подчеркнутое неуважение. В таких случаях бывают возможны агрессивные реакции со стороны партнера.

Взгляд глаз, направленных параллельно на небольшое расстояние, говорит о том, что перед вами задумчивый, погруженный в мир собственных интересов человек. Иногда этот взгляд также используют и в тех случаях, когда хотят показать свое безразличие к собеседнику.

Знаменитый итальянский антрополог и криминалист Чезаре Ломброзо ошибочно считал взгляд исподлобья присущим в основном преступникам и дегенератам. На самом деле это одна из наиболее древних и простых мимических реакций. Он одинаково доступен многим людям в соответствующей обстановке.

Взгляд сверху вниз при откинутой назад голове означает высокомерие, презрение, чувство превосходства. Он может быть обусловлен и разным ростом собеседников.

Взгляд в пол выражает страх и желание прервать контакт.

Настойчивый, назойливый взгляд вызывает у людей чувство протеста, рассматривается как вторжение в сферу личных переживаний. Даже слишком пристальный взгляд многими воспринимается как признак враждебности.

КРАСНОРЕЧИВЫЙ ЯЗЫК ЖЕСТОВ И ПОЗ

Язык жестов и телесных движений обладает не меньшей информативностью для наблюдательного человека, нежели мимика.

Известна целая группа жестов, которые характеризуют положительное, открытое, доверительное отношение к партнеру. Другая группа

жестов, напротив, относится к отрицательным, скрытым, конфронтационным формам. Так, тесно переплетенные между собой пальцы рук представляют типичный жест подозрения или недоверия. Те, кто в такой позе пытаются уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеют успеха. Они слишком напряжены, и общение с ними затруднено. Чтобы наступило расслабление, достаточно при разговоре наклониться к ним. Если вышестоящий по службе садится с таким подчиненным и склоняется к нему, руки у последнего сразу же расцепляются.

В случае неуверенности, внутреннего конфликта или опасения большие пальцы переплетенных рук нервно потирают друг друга. В других случаях люди начинают грызть конец авторучки или карандаша, пощипывать свои ладони, трогать спинку стула перед тем, как сесть на него.

Для женщины типичный жест возрастания своей уверенности — медленное, изящное поднимание руки к шее; если надеты бусы, то рука притрагивается к ним, как бы проверяя, на месте ли они. Этот жест применяется, когда женщина говорит или слышит что-то, ставящее ее в неприятное положение.

К жестам, передающим тревожность и беспокойство, относится покашливание с целью прочищения горла. Некоторые делают это так часто, что оно становится привычкой. Многие из них — нервные люди.

Вопреки распространенному мнению, курильщики не закуривают сигарету в минуты наивысшего напряжения, а гасят ее или оставляют догорать, не загасив. Лишь когда напряжение спадает, они зажигают сигарету.

Человек, доверяющий вам, расстегнет, а то и снимет в вашем присутствии пиджак. Неслучайно гораздо больше взаимного согласия наблюдается среди людей в расстегнутых пиджаках, нежели застегнутых на все пуговицы. Многие к тому же любят сидеть, скрестив руки на груди, что является конфронтационной, защитной позой. Замечено, что в случае благожелательного разрешения деловых вопросов люди бессознательно разжимают руки и расстегивают пиджаки. Конфронтационная поза со скрещенными на груди руками очень заразна. И достаточно принять ее одному из участников переговоров, как последуют и другие.

Если вы хотите узнать, занял ли ваш собеседник защитную позицию или просто уютно расположился в кресле, скрестив руки на груди, посмотрите на его кисти: расслаблены ли они или сжаты в кулаки.

Поза сидения, при которой одна нога заброшена на другую во время конфронтационной беседы, означает наивысший накал конфронтации. Ни одна конфликтная ситуация не закончится согласием, пока хотя бы

один участник переговоров продолжает сидеть со скрещенными ногами, если же при этом еще и скрещены руки — перед вами настоящий противник. Если женщина, скрестив ноги, покачивает верхней, то ей наскучила ситуация.

Жесты, выражающие подозрение и скрытность, часто связаны с левой рукой. Так, желая скрыть свое истинное мнение, человек обычно непроизвольно прикрывает рот левой рукой до начала или во время своего высказывания: он явно не согласен с тем, что говорит.

Потрагивание или легкое касание кончика носа (обычно указательным пальцем) — знак сомнения, затруднительного положения. Часто он просто означает отрицание. У оратора такой жест нередко свидетельствует о том, что он сомневается в реакции аудитории. На переговорах касание носа в большинстве случаев предшествует предложению или контрпредложению или непосредственно следует за ним. Вариациями жеста касания носа служат касания мочки уха или протирания глаза.

Если при выступлении стоящий у стола человек опирается на него широко расставленными руками, то это означает сильный призыв. В случае невосприятия его сидящими за столом может последовать эмоциональный взрыв, часто весьма разрушительный. Человеку в такой позе не надо мешать высказываться. Люди, имеющие привычку ощупывать кончиками пальцев что-либо, нередко отличаются впечатлительностью, осторожностью. Если раскрытая ладонь гладит что-нибудь приятное на ощупь (мягкий материал, другую свою руку), то это часто говорит об образе жизни, наполненном тонкими чувствами и наслаждениями, о мягком нраве. Наблюдается больше у женщин, а также у творческих людей. Если кончики указательного и большого пальцев соприкасаются, в то время как остальные, особенно мизинец, оттопырены, то это может означать высокую степень внимания и концентрации, направленных на тончайшие детали. Жест вставания применяется во многих случаях: когда принимается решение, когда мы удивлены или шокированы, когда разговор надоел. Раскачивание на стуле обычно является жестом удовлетворения, владения собой. Открывание и закрывание ящика стола часто служит жестом размышления над сложной проблемой.

Прищуривание только одного глаза, затем твердый, часто боковой взгляд на партнера означает убежденность в том, что человек видит его насквозь.

Желание занимать главенствующее положение при общении может выразиться уже в первом рукопожатии. Если ваш партнер твердо схватывает руку и поворачивает ее так, что его рука оказывается над вашей,

то он пытается добиться физического доминирования. Если же он поворачивает вашу руку наоборот, а тем паче протягивает свою ладонью вверх, то он демонстрирует желание принять роль подчиненного.

Почесывание подбородка большим и указательным пальцами называют жестом, который используется в процессе принятия решений. Буквально все шахматисты высокого ранга, как сговорившись, делают это перед очередным ходом.

Часто можно наблюдать, как люди, носящие очки, медленно и осторожно снимают их, протирая стекла, даже если в этом нет никакой необходимости. Причем это повторяется по несколько раз в течение одного часа. Такое действие свидетельствует о желании получить отсрочку, паузу в беседе. Иногда прикусываются дужки снятых очков. Исследователи утверждают, что когда предметы, находящиеся в руках, прихватываются губами или прикусываются, то это может означать желание получить дополнительную информацию от собеседника.

Люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы без промедления ее реализовать. Те, кто держит руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего, критичны и скрытны, им нравится подавлять других людей. Те, кто находится в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах. При этом они обычно волочат ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда идут.

Человек, держащий при ходьбе руки на бедрах, похож на спринтера: он хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за наименьшее время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами летаргии, пока он планирует очередной решающий ход. Вообще, руки на бедрах — это явный признак готовности к действию. Этот жест часто можно наблюдать на соревнованиях у спортсменов, ожидающих своего выступления.

Самодовольные люди выдают себя манерой ходить: их подбородок поднят вверх, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, ноги словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое вышагивание характерно для лидера, подчиненные которого идут чуть сзади него.

В ходе межличностных контактов важно уметь распознавать сигналы вовлеченности и отвлеченности. Признаками вовлеченности служат: движение вперед головы и верхней части тела, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице, увеличивающийся темп движений, активная посадка на краешек стула или кресла, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, ускоряющаяся речь и жестикуляция. При убывании у

партнера интереса к продолжению контакта в его движениях и жестах усиливаются элементы пассивного состояния: тело расслабляется, душа и воля открываются для раздражителей, относящихся к категории приятных. В частности, наблюдаются отклонение назад верхней части тела, поворот головы в сторону, замедление темпа движений, замена активного участия в беседе какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, неясное, расплывчатое употребление слов, замедляющаяся скорость речи и жестикуляции.

Если собеседник уставился на вас немигающим взглядом, его тело выпрямлено — это лишь привычная поза незаинтересованности. Поза заинтересованного слушателя совсем иная — подавшись вперед и слегка наклонив голову набок, он опирается подбородком на руку.

Когда собеседник держит голову прямо, распрямляет спину, затем сутулится, периодически смотрит в потолок — это знак информационной перегрузки слушателя: он явно хочет прекратить общение. Поразительно, но у человека, поскорее желающего прекратить общение, ноги, а то и весь корпус инстинктивно развернуты к дверям.

При отказе от собственной активности, полной открытости собеседнику, при стремлении идти навстречу вплоть до покорности наблюдаются наклоны головы набок при расслаблении мышц шеи.

Рисование на бумаге во время разговора, равно как и во время заседания, говорит об уменьшении интереса к делу. Во всяком случае, это справедливо для людей с конкретным типом мышления.

Природа человека такова, что он жестикулирует вне зависимости от того, имеется перед ним аудитория или нет. Особенно наглядно это проявляется при телефонном разговоре.

Если при посадке на стул колени и ступни у человека сомкнуты, то часто это означает боязливость по типу беззащитного подданного или прилежного ученика. У такого человека наблюдаются боязнь контактов, педантичная корректность из-за недостатка внутренней уверенности в себе.

Посадка на кончик стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру выражает высокую степень заинтересованности в предмете переговоров и воли к активным действиям.

Человека в неподвижной (застывшей) стойке при сильной напряженности отличают упрямство, недостаток оборотливости, плохая приспособляемость. Довольно твердая стойка, при которой вес тела приходится на одну ногу, а другая служит лишь в качестве подпорки, нечастая смена поз, некоторая расслабленность характеризуют человека бдительного, с живыми реакциями, гибкого, непринужденного, с хо-

рошей приспособляемостью.

Стойка с широко расставленными ногами означает потребность в самоутверждении, высокую самооценку, часто как компенсацию чувства неполноценности. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частой смене опорной ноги и позиции ступней говорит об *отсутствии* твердой почвы: человек страдает недостатком твердости, дисциплинированности, слабостью побуждений, мягкостью, ненадежностью, боязливостью.

Заметно развернутые наружу носки ног, так называемая «чванливая походка», характеризуют человека с сомнением, самодовольного, самоуверенного и тщеславного. Часто при этом наблюдаются выпячивание живота и отклонение назад верхней части туловища, ходьба вразвалку. У человека с загнутыми вовнутрь носками ног действия всегда примитивны, состояние часто характеризуется слабостью, отсутствует необходимый тонус.

Во время переговоров наблюдается самый широкий спектр жестов и выражений человеческого лица. На одном полюсе может быть агрессивно-жесткий человек, который расценивает переговоры как событие, участвуя в котором нужно «сделать или умереть». Он обычно смотрит вам прямо в лицо, широко раскрывая глаза, губы твердо сжаты, брови нахмурены, и даже говорит он иногда сквозь зубы, почти не двигая губами. На другом полюсе — некто с непогрешимыми манерами, младенческим взглядом из-под прикрытых век, легко завуалированной улыбкой, миролюбиво изогнутыми бровями, без единой складки на лбу.

12 Зак. 3612

Именно он — весьма способный и соревновательный человек, верящий в кооперацию как динамический процесс.

Определить черты характера вашего собеседника в известной мере можно по его манере курить. Так, если человек держит зажженную сигарету большим и указательным пальцами и ломает окурочек в пепельнице, то он неуравновешен, всегда чем-то неудовлетворен, склонен к агрессивности. Если же курящий поворачивает конец сигареты к ладони, он может оказаться скрытным человеком. У того, кто гасит сигарету, выводя крути в пепельнице, вероятна мания величия.

Немецким психологам удалось связать «кофейные» привычки людей с чертами их характера. В частности, мужчина, предпочитающий молотый кофе, сваренный в кофеварке без сахара, обладает сильным характером или, по крайней мере, прилагает все усилия, чтобы казаться таковым. Он не боится ответственности и не стесняется своих ошибок. Мужчина, пьющий молотый кофе с сахаром, с большим недо-

вольствием принимает окончательные решения и не любит брать на себя ответственность. Ему крайне необходимо чувствовать рядом с собой твердое плечо, на которое можно опереться в трудный момент. Ради сохранения гармонии в семье или на работе такие люди готовы отказаться от собственных интересов, хотя потом долго чувствуют себя непонятыми и жалеют сами себя в глубине души.

Любитель кофе с молоком — сложный человек. Он легко возбуждается, достаточно раним, подвержен резким перепадам настроения. Его суждения часто бывают неправомерными. Однако сентиментальная душа такого мужчины способна растрогать и примирить с ним любого человека.

Мужчина, предпочитающий растворимый кофе, — далеко не эстет. Во всей своей жизни он ищет кратчайшие пути, без лишних слов сразу переходит к делу. Самому себе он кажется преуспевающим. Девиз «Я хочу все!» определяет его поступки.

Кофе с пенкой любит человек, живущий чувствами, а не разумом. Обычно он имеет большую семью и дружный дом, в котором предпочитает проводить все свое свободное время. Он обладает добрым сердцем и душой, желает казаться менее сложным, чем есть на самом деле. Честность — его высшая заповедь.

Любящий кофе без кофеина обладает уравновешенным характером, словоохотлив, интересуется всем понемногу. Его честолюбие не слишком велико. Он не стремится к карьере, считая, что и так живет неплохо.

ЖЕСТЫ И ПОЗЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ПОВЫШЕНИЮ ДЕЛОВОГО СТАТУСА

Повысить деловой статус можно с помощью изменения формы кресла. Для этого надо увеличить его размеры, удлинить ножки. Чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет бизнесмен, сидящий в нем. Так, у преуспевающего бизнесмена кресло чаще всего имеет высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей — низкую спинку. Кроме того, посетителей располагают за большим столом напротив, тем самым существенно снижая статус последних.

Крутящиеся стулья, в отличие от стульев на устойчивых ножках, предоставляют человеку свободу движений в тот момент, когда на него оказывают давление.

На создание психологического климата при общении существенно влияет не только расположение собеседников за столом, но и форма самих столов. Так, квадратный стол способствует созданию атмосферы соперничества между людьми, равными по положению. Здесь от-

ношения сотрудничества скорее устанавливаются с тем человеком, который сидит за столом рядом с вами, причем от человека, сидящего справа от вас, будет исходить больше внимания, чем от того, кто сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать тот, кто сидит прямо напротив вас. За прямоугольным столом на встрече людей одинакового социального статуса главенствующим местом считается то, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери.

Круглый стол создает атмосферу неофициальноеTM и непринужденности, и за ним лучше всего проводить беседы людям одинакового социального статуса.

Когда приходится вести беседу с двумя собеседниками, один из которых очень разговорчивый, а другой, наоборот, молчаливый, желательно расположиться за круглым столом. Для поддержания беседы, так чтобы оба участника были в ней активны, используют простой, но эффективный прием: когда разговорчивый собеседник задает вопрос, во время ответа смотрите сначала на него, потом поверните голову в сторону молчаливого собеседника, а затем — снова в сторону разговорчивого, потом опять — в сторону молчаливого. Этот прием позволяет молчаливому почувствовать, что он тоже вовлечен в разговор, а вам — завоевать доверие этого человека. А это значит, что вы в случае необходимости можете получить поддержку с его стороны.

Нужно постараться сделать так, чтобы ваш гость сидел за столом спиной к стене: психологически доказано, что у человека повышаются частота дыхания, сердцебиение и мозговое давление, если он сидит спиной к открытому пространству, особенно если за спиной наблюдается постоянное хождение. Это напряжение возрастает, когда спина человека повернута к входной двери или к окну, если это окно первого этажа.

Глава 24

ЭТНОКУЛЬТУРНАЯ СПЕЦИФИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

СОВЕТСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

По мнению многих западных специалистов по переговорам, советский стиль ведения переговоров существенно отличался от западного.

Широко распространено мнение, что при обсуждении тех или иных

вопросов повестки дня переговоров для советской стороны скорее были важны общие цели, нежели то, как можно решить ту или иную проблему. Хорошо был замечен традиционный для советских участников подход к переговорам, в рамках которого они предпочитали действовать осторожно, не рискуя. В случаях, когда появлялся выбор между более и менее рискованными вариантами решения, советская сторона предпочитала вариант менее рискованный. Понятно, что ориентация на избегание риска, страх неудачи неизбежно влекла за собой ограничение инициативы на переговорах.

Советские участники переговоров предпочитали скорее реагировать на то, что предлагал партнер, нежели выдвигать собственные варианты решения.

Согласно американским авторам, советские участники переговоров часто понимали компромисс как сближение позиций на основе взаимных уступок. У американской стороны сложилось твердое впечатление, что компромисс для советских участников переговоров — это вынужденная и временная мера.

По мнению западных исследователей, советская тактика ведения переговоров отличалась еще и тем, что советская сторона в самом начале переговоров стремилась значительно завышать свои требования. Затем уже после длительных дискуссий происходило большее или меньшее сближение позиций сторон. (Объяснение этого феномена рискует показаться несерьезным, однако представляется, что условия централизованного распределения всего и вся, характерные для командно-бюрократической экономической системы в СССР в течение многих десятилетий, буквально на уровне подсознания приучили всех и каждого требовать как можно больше, потому что «дадут» всегда меньше. Понятно, что этот стиль мышления просто не мог не проявляться и на международных переговорах.) Уступки советской стороны рассматривались ею самой при этом как проявление слабости, поэтому они делались весьма неохотно.

Нередко советская сторона прибегала к использованию приемов, направленных на получение односторонних преимуществ. Иногда случались резкие смены настроений в отношении партнера — от проявления дружелюбия до крайне холодного отношения. Отмечалось, что эмоциональная сторона ведения переговоров советскими участниками — важная характеристика всего советского стиля ведения переговоров.

Состав и структура советской делегации на переговорах почти всегда были построены по жесткому иерархическому принципу.

Принятие окончательного решения обязательно требовало согласо-

вания с центром, что, естественно, затягивало переговоры. Исполнения заключенных в итоге переговоров договоров советская сторона всегда требовала неукоснительно. Впрочем, и сама взятые на себя обязательства выполняла безупречно.

Вместе с тем зарубежные специалисты по переговорам всегда отдавали должное высокой компетентности и квалификации профессиональных советских дипломатов. Здесь следует иметь в виду, что эти профессиональные участники переговоров были сосредоточены главным образом в МИДе, Министерстве внешней торговли, советских торговых представительствах за рубежом. Однако в 1990-е гг. в России появился сотни тысяч новых субъектов экономической и социально-политической деятельности, не имевших опыта ведения переговоров.

РОССИЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Многие характеристики российского стиля ведения переговоров аналогичны характеристикам, которые выделялись при анализе советского переговорного стиля.

По мнению западных участников переговоров, основная отличительная черта российского стиля ведения переговоров состоит в том, что внимание обращается в основном на общие цели и относительно мало внимания уделяется тому, как их можно достичь.

При решении проблем на переговорах российская делегация предпочитает действовать осторожно и не рисковать. В случае, если есть выбор между более или менее рискованными вариантами решений, наверняка будет выбран второй вариант. Боязнь риска у российской стороны ведет за собой и ограничение инициативы. Поэтому, по крайней мере до недавнего времени, российские участники переговоров стремились в основном реагировать на то, что предлагал партнер, а не выдвигать собственные идеи или варианты решения. Однако в последние годы российские переговорщики становятся более активными.

Российская сторона на переговорах характеризуется также и тем, что старается в самом начале переговоров занять прочные позиции. Это находит свое проявление, в частности, в значительном завышении своих требований. Затем после длительных дискуссий и уступок происходит сближение позиций сторон. При этом компромисс российская делегация рассматривает как проявление слабости, поэтому она прибегает к нему весьма неохотно.

По наблюдениям специалистов, особенности поведения российских

участников переговоров (в рамках, например, коммерческих переговоров) таковы: рассмотрение проблемы либо слишком абстрактно, либо чрезмерно конкретно (иногда и то и другое вместе); готовность принимать неясные, нечеткие, «теоретические» решения, не всегда ориентированные на выполнение; существование убеждения, что к моменту переговоров размер «широга» известен и задача участников переговоров состоит в том, чтобы добиться при его дележе для себя самого большого куска; ориентация скорее на конфликт интересов, чем на их совпадение; быстрая смена настроений и установок: то крайне дружеское расположение, то вдруг проявление официальности; слабая заинтересованность в определении более отдаленных перспектив; склонность избегать ответственности, стремление взыгрывать принятия решения «наверх»; предпочтение не говорить о конфликтах открыто; жесткий стиль ведения переговоров, нежелание идти на уступки.

Западные специалисты, опирающиеся на длительную историю и теоретическую проработку вопросов переговорного процесса и богатейшую переговорную практику, отмечают, что для российских участников переговоров характерны морально-психологическая неподготовленность, неумное стремление к сиюминутным успехам, а иногда непонятная уступчивость, например, со странами СНГ, но российская сторона стала стремиться к соблюдению переговорного протокола и этики делового общения.

При первой встрече с западными коллегами российская сторона ведет себя слишком вызывающе. Сказываются 1990-е гг., время унижения российской государственности. Нередко деловые переговоры прерываются в самый ответственный момент, секретаршами или коллегами, ведутся разговоры по мобильному телефону. Часто делают слишком обобщенные замечания. Нередко во время переговоров повторяется одна и та же фраза типа «без проблем». С российской точки зрения — это просто способ обойти проблему, которая на самом деле есть, не обсуждая ее или откладывая это на более позднее время.

Для российских участников переговоров характерно стремление подходить к переговорам с позиции сиюминутной выгоды, стратегические цели только начинают формироваться. Это крайне настораживает западных партнеров.

Российские участники переговоров слабо ориентируются в особенностях национальной и региональной психологии своих партнеров по переговорам, однако в последние годы активно развивается институт референтов и экспертное сообщество.

Негативно сказывается на переговорной практике слабое знание

российскими участниками переговоров иностранных языков, в частности английского, некоторое пренебрежение к оформлению переговорной документации.

Россияне, участвующие в переговорах, стремятся набраться опыта, и положительная тенденция уже отмечается их партнерами.

Знание этнических стилей может служить всего лишь ориентиром к пониманию того, как вероятнее всего в той или иной ситуации будет вести себя партнер на переговорах.

АМЕРИКАНСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Американский стиль ведения переговоров отличается высокий профессионализм. Американцы практически всегда достаточно компетентны в предмете переговоров. Обращает на себя внимание и высокая самостоятельность американской делегации на переговорах при принятии решений.

На переговорах с ними полезно помнить, что американцы очень искренние и горячие патриоты своей страны. Даже при всем цинизме их прагматизма («В Бога мы веруем — остальное наличными») любой американец помнит, что он — неотъемлемая часть своей страны. И это ощущение у них чрезвычайно велико. Никакую критику в свой адрес они не принимают.

Вопрос о том, как достичь той или иной цели, для американских участников переговоров является ключевым, основным. Для них характерны крайний прагматизм, доходящий до утилитаризма, пренебрежение к традициям, сила данного слова, тщательность в проработке организации любого дела, тщательность анализа, скрупулезная проверка исполнения, большое внимание к мелочам, краткость и ясность высказываний, выраженный конструктивизм.

При решении любой проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и все детали, связанные с реализацией соглашения. Они очень внимательны к формулировкам желаемого результата для своего партнера и с готовностью информируют его о своем.

Американцы быстро реагируют на все и требуют от партнера того же. Они производят впечатление слишком напористых и даже агрессивных или просто грубых партнеров. Это их традиционный стиль, а не выражение своего отношения к партнеру. Для них характерны хороший настрой, открытость, энергичность и доброжелательность. Они предпочитают не слишком официальную атмосферу ведения перегово-

воров.

Их обычная манера — проявление дружелюбия, за которым ничего особенного не стоит — результаты переговоров будут зависеть исключительно от того, насколько выгодно или невыгодно для них обсуждаемое предложение. Они практически всегда проявляют эгоцентризм, так как считают, что при ведении переговоров их партнер внимательно ознакомился с особенностями американского подхода к переговорам и должен руководствоваться теми же правилами, что и они.

Обращение за помощью действует на американцев отрицательно, поскольку они считают, что это возможно только в том случае, если все, что можно сделать без партнера, подготовлено и просчитано. Они не привыкли жаловаться сами и равнодушно воспринимают жалобы своих партнеров на реалии жизни, полагая, что «это ваши проблемы и вам их решать». Им хорошо известны механизмы проявления таких эффектов восприятия, как эффект ореола и эффект неудачника, поэтому наиболее предпочтительный стиль обсуждения вопросов повестки дня на переговорах с американцами — оптимистический.

На переговорах с американцами полезно фиксировать все свое внимание на их целях и на оказании им помощи в их достижении. Если предложения партнеров помогают американцам в достижении их целей, то они этими партнерами обязательно в дальнейшем заинтересуются. Однако предложения обязательно должны быть реальными и конкретными.

Американцы практически всегда предполагают, что их партнер хорошо подготовлен к переговорам, поэтому ожидают от него быстрой реакции на свою информацию и сами при этом реагируют достаточно быстро. Если при ведении переговоров с американцами их партнерам не известен материал, который они излагают, им, то есть партнерам, следует принимать его как хорошо уже известный.

Американцам обычно присуща сильная позиция, что и позволяет им вести себя весьма напористо. Они довольно настойчиво стремятся реализовать свои цели на переговорах. Очень любят торговаться. Решительно ничего не делают бесплатно. Стараются предугадать развитие событий при решении практически любой проблемы.

Большое внимание уделяют они увязке различных вопросов в «пакеты» предложений или решений. Зачастую сами же и предлагают такие «пакеты» к рассмотрению. В случае невыгодности собственной позиции они увязывают различные вопросы в один «пакет», чтобы сбалансировать интересы сторон.

Всякие непредвиденные обстоятельства американцы воспринимают

крайне негативно. Они приучены все просчитывать, учитывать долю риска. Непредвиденные обстоятельства они квалифицируют либо как результат некомпетентности партнера, либо как нечестную игру. И то и другое действует на них отталкивающе.

Большое значение придают американцы освещению переговоров в печати, если по этому поводу достигнуто соглашение.

На переговорах с американской стороной ей необходимо четко дать понять, что собой представляет ее партнер, чем он занимается, в чем состоят его преимущества по сравнению с аналогичными фирмами и почему американцам должно быть выгодно вести переговоры именно с этим партнером, а не с каким-то другим. Если этого не сделать, они просто не будут терять время на выяснение этих преимуществ, полагая, что их просто не существует, а быстро обратятся к другой компании, которая знает про себя все.

Важно учитывать и то обстоятельство, что в США исключительно большое значение придается рекомендациям. При проведении коммерческих переговоров с ними очень важно и полезно называть фирмы и деловых людей в США, с которыми уже приходилось иметь дело или на момент переговоров ведутся дела.

Американцы ведут переговоры и заключают договоры по выгодным сделкам только в том случае, если существующее законодательство страны-партнера обеспечивает принцип наибольшего благоприятствования таким сделкам.

Характерной особенностью ведения переговоров в США является значительный объем текстов заключаемых соглашений, особенно коммерческих. Переговоры по поводу, например, долгосрочной аренды обыкновенного офиса будут завершены составлением 30-страничного договора, в котором будет предпринята попытка предусмотреть всё и вся. И это типичная ситуация. Всему миру известны толстые американские брачные контракты. Кроме того, по законам США запрещено изменять условия договора в устной форме. Подписанные договоры можно изменять только в письменной форме.

Обед с бизнесменом в США выступает формой строгого делового общения.

ЕВРОПЕЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

ФРАНЦУЗСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

В ходе переговоров французы очень внимательны к тому, чтобы сохранять свою независимость. Это чувство у них болезненное. Они неприязненно реагируют на использование английского или немецкого языка в качестве рабочего на переговорах, полагая, что это ущемляет их чувство национального достоинства, поэтому и предпочитают именно свой язык.

Они высоко ценят в партнерах знание французского народа, его истории и культуры. Бывают польщены интересом, проявляемым к их стране. Вместе с тем нецелесообразно ради установления духа доброжелательности и благоприятного контакта затрагивать вопросы, касающиеся личности собеседника с французской стороны — его вероисповедания, служебной карьеры, уровня жизни, состояния здоровья, семейного положения, политических пристрастий и т. п.

Считается, что они стараются избегать обсуждения вопросов с глазу на глаз. Однако их поведение может кардинальным образом измениться в зависимости от того, с кем они имеют дело.

В ходе переговоров полезно учитывать ту большую роль, которую играют во Франции связи и знакомства. Элита делового или политического мира в этой стране ограничена, «чужаков» близко не подпускают, поэтому учет этого фактора возможен, например, при использовании института медиации (посредничества).

Французы досконально изучают все аспекты, касающиеся предмета переговоров и последствий принимаемых решений. В отличие от американцев, они стараются избегать рискованных шагов. Они далеко не сразу позволяют убедить себя в целесообразности того или иного вносимого за столом переговоров предложения. Для них очень важны аргументы, подкрепленные фактами, а также политическим, экономическим или техническим обоснованием. Они предпочитают всестороннее обсуждение и тщательное аргументирование каждой детали предмета переговоров. Французы традиционно ориентируются на логические доказательства и стремятся исходить из «общих принципов». Большое внимание уделяют предварительным договоренностям. Не любят с ходу обсуждать вопрос, который их интересует больше всего. Им не нравится, когда их партнеры вносят вдруг какие-то не предусмотренные ранее изменения в ходе переговоров.

Обычно они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Нередко они перебивают своих партнеров, высказывают критические замечания, вообще предпочитают конфронтационный тип взаимодействия, правда при этом стремятся сохранить традиционные для французов учтивость, вежливость, любезность, склонность к шутке и непринужденность в общении.

Соглашения, заключаемые на переговорах с участием французов, должны быть исключительно конкретными, лаконичными, очень точными в формулировках. Предложения короткие: от 10 до 15 слов.

Французы предпочитают многие важные решения принимать не только за столом переговоров, но и за обеденным столом.

Вместе с тем они менее свободны и менее самостоятельны при принятии окончательных решений. Бюрократическая волокита во Франции — объективная реальность. Решения здесь принимаются ограниченным числом лиц высокого ранга. Чем ниже уровень переговоров, тем больше времени уходит на согласование решений.

Специалисты обратили внимание на то, что для французов характерна непохожесть друг на друга, их поведение отличается разнообразием: нет единого для всех стиля поведения.

Обед с бизнесменом во Франции есть элемент неформального общения.

АНГЛИЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Английские участники переговоров — одни из самых квалифицированных. Их отличает очень высокий профессиональный уровень. Они умеют тщательно анализировать ситуацию на рынке товаров и услуг, составлять краткосрочные и среднесрочные прогнозы, но уступают американским по части долгосрочных прогнозов, где помимо экономических факторов огромное значение имеют социальные, политические и общемировые факторы.

Это вышколенные эрудированные профи, имеющие высочайшую подготовку. Они наблюдательные, неплохие психологи (социальная психология — один из важнейших предметов в программе обучения), не принимают фальши и некомпетентности.

Еще в период учебы они получают солидную теоретическую и практическую подготовку по вопросам стратегии и тактики ведения коммерческих переговоров. Им нравится, когда отдают должное их богатейшему опыту и просят поделиться им или оказать практическую помощь. Они охотно раскрывают секреты своего успеха, обстоятельно

информируют об особенностях того или иного рынка.

Для англичан, участвующих в переговорах, характерен выраженный конъюнктурный подход к делу. Замечено, что они проявляют завидную напористость, когда дело идет о сиюминутной выгоде, о заключении сделок, приносящих немедленную прибыль, и очень неохотно идут на вложения, отдача от которых ожидается не ранее чем через 5—10 лет. При этом весьма позитивно настроены на дальнейшее развитие партнерства и сотрудничества.

Они в меньшей степени уделяют внимание вопросам подготовки к переговорам. Подходят к ним с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и будет найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки. Охотно отвечают на инициативу противоположной стороны. Традиционным для них является умение избегать острых углов. Вместе с тем переговоры с английскими партнерами предполагают тщательную подготовку и согласование. Импровизаций они обычно не приемлют.

Переговоры ведутся с привлечением фактического, справочного и статистического материала. Просчитывается каждая позиция. Степень детализации заключаемых соглашений очень высока. Строго фиксируется каждая деталь, каждый параметр будущего соглашения.

Англия — страна классического консерватизма. В ее образе жизни огромное значение придается ритуалам, строго соблюдаемым, и традициям, имеющим многовековую историю. Считается, что англичане выработали определенный ритуал переговорного общения, которого тщательно придерживаются. Так, например, если это коммерческие переговоры, то, прежде чем приступить к ним, полезно хотя бы в общих чертах выяснить фирменную структуру рынка того или иного товара, примерный уровень цен, тенденции их движения, получить сведения об особенностях нужной английской фирмы, а также о людях, которые в ней работают. Крайне важно подчеркивать свое расположение к британскому народу и идеалам, которые они разделяют.

Для англичан характерно начинать переговоры с обсуждения отвлеченных проблем, таких как погода, спорт, дети. В отличие от американцев, предпочитающих на переговорах брать быка за рога, с англичанами лучше всего начинать переговоры не с предмета обсуждения, а с чисто житейских проблем. Чисто человеческие факторы имеют для них весьма большое значение. Поэтому очень полезно в эти минуты постараться расположить их к себе, показать им, что общечеловеческие ценности для их партнеров если не выше коммерческих, то по крайней мере равны им. Тем не менее, как и американцы, на переговорах они нередко

занимают жесткую позицию. Умело и эффективно проявляют и отстаивают свои интересы. Степень риска в принимаемых ими решениях, как правило, минимальна.

Для определения позиции английских фирм на переговорах по заключению контрактов как по экспорту, так и по импорту очень важен торгово-политический фактор, который иногда вынуждает английскую фирму переступить через явную коммерческую выгоду и отказаться от контракта. Особое внимание на коммерческих переговорах англичане уделяют длительности периода контактов с партнерами. Чем длительнее взаимоотношения, которые к тому же подкреплены чисто дружескими отношениями к партнеру, тем легче английскому бизнесмену заключить сделку, даже с очень небольшой для себя выгодой: за очевидной и крупной выгодой они обычно не гонятся.

Во время беседы с английским партнером полезно постараться распознать его наклонности и привычки. Все вопросы к англичанам должны быть выдержаны и корректны. Не менее важно не забывать оказывать внимание тем, с кем когда-либо уже приходилось встречаться или вести переговоры.

Для англичан характерно исключительно непримиримое отношение к взяткам. Попытка дать взятку англичанам в ходе переговоров начисто подрывает их доверие к партнеру, что будет иметь далеко идущие негативные последствия для их исхода. Сами же они, зная традиции России, касающиеся взяточничества, скрепя сердце и действуя по необходимости, могут предлагать подарки.

НЕМЕЦКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

В отличие от французов, немцы на переговорах сухи и педантичны. Всегда очень расчетливы. Они избегают применять сами и не любят выслушивать от других пустые, ничего не значащие фразы. Для немцев характерно вступление в те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность найти устраивающее их решение. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности достигнуть соглашения.

На переговорах сразу берут быка за рога. Как правило, начинают с главного вопроса повестки дня переговоров, хотя в принципе порядок обсуждения вопросов строго соответствует тому порядку, в каком они записаны в согласованной заранее программе. Очень тщательно прорабатывают свою позицию еще до переговоров, а на самих переговорах предпочитают обсуждать вопросы последовательно один за другим,

тщательно рассматривая все детали и подробности.

Они ведут переговоры, проявляя свое пристрастие к точности, пунктуальности, строгой регламентации поведения. Они чрезвычайно аккуратны и очень щепетильны. В процессе обсуждения с немцами их и своих позиций необходимо стремиться к ясности, четкости, краткости. Все предложения и замечания должны носить сугубо деловой и конкретный характер. Они очень внимательны к вопросам иерархии и статуса. Все титулы каждого члена немецкой делегации перед началом переговоров необходимо уточнить.

Чрезвычайно точны и скрупулезны в выполнении достигнутых соглашений и этого же требуют от своих партнеров. Никакие соглашения не будут подписаны, если они не получат исчерпывающих гарантий их выполнения. Если есть хоть незначительные сомнения в том, что вряд ли удастся соблюсти все условия договоренности с немецкой стороной, то лучше заранее отказаться от своих предложений.

При ведении переговоров немцы чрезвычайно серьезны и, как правило, не принимают юмора или шуток. Они их просто не понимают.

ВОСТОЧНЫЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Для представителей Востока характерен высокий уровень влияния контекста на переговорный процесс. Здесь значение контекста бывает столь велико, что способно менять смысл сказанного едва ли не на противоположный.

У многих восточных народов правила приличия требуют достаточно долгой предварительной беседы, в которой партнеры высказывают свое почтение друг другу, прежде чем приступать непосредственно к теме переговоров.

КИТАЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Китайская сторона на переговорах стремится четко разграничить отдельные этапы процесса: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, заключительный этап. На начальном этапе большое внимание они уделяют внешнему виду своих партнеров, их манере поведения. На основании полученного представления они пытаются определить статус каждого из участников и в дальнейшем четко ориентируются на участников с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным.

В делегации партнера китайцы выделяют тех ее представителей, которые выражают симпатии их стороне. Именно через этих людей они стараются впоследствии оказать свое влияние на позицию противоположной стороны. Большое значение для них имеет так называемый «дух дружбы» на переговорах, налаживание неформальных отношений с партнерами — они проявляют гостеприимство, радушие и искренний интерес, нередко личный.

Окончательное решение китайцы принимают, как правило, дома, а не за столом переговоров с партнером.

Их делегация обычно очень многочисленна, поскольку имеет в своем составе большое количество экспертов по всем вопросам повестки дня переговоров.

Что касается коммерческих переговоров с китайскими партнерами, то они включают технический и коммерческий этапы. На техническом этапе успех переговоров зависит от того, насколько удастся убедить партнера в преимуществах сотрудничества с китайской стороной. Поэтому в составе участников переговоров с китайцами необходимо иметь высококвалифицированных специалистов, способных на месте решать сложные технические вопросы, а также хорошего переводчика, знающего специфические термины технической стороны дела. Затем начинается коммерческий этап переговоров. Китайские компании обладают, как правило, опытными и хорошо подготовленными в коммерческом отношении кадрами. Они располагают обширной информацией и часто ссылаются на ранее заключенные с большой выгодой для себя контракты. Поэтому готовиться к переговорам с китайцами необходимо очень тщательно. Надо хорошо знать конъюнктуру мирового рынка, иметь в своем распоряжении грамотные технико-экономические аналитические данные и конкретные материалы.

Обычно же китайская сторона первой «открывает карты», первой высказывает свою точку зрения, первой делает предложения и т. п. На уступки идут, как правило, под самый конец переговоров, уже после того, как оценят возможности своих партнеров. Нередко их предложения с уступками появляются чуть ли не в самом тупике. Однако даже в этой ситуации они умело используют все ошибки и промахи, допущенные противоположной стороной.

Китайцы никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов и последствий предполагаемых соглашений. По наиболее важным вопросам решения принимаются коллегиально, с многочисленными согласованиями на всех уровнях. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны центра практически обязательно.

Большое значение китайская сторона придает выполнению достигнутых соглашений. На этой стадии переговорного процесса они способны оказывать достаточно серьезное давление.

ЯПОНСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Особенности национальной японской культуры и системы воспитания оказывают влияние и на процесс ведения ими переговоров. Так, если японец сказал, например, что будет в назначенном месте в определенный час, то можно быть абсолютно уверенным, что он появится там за две минуты до назначенного времени. Именно на такой предельной точности и обязательности основаны переговорная практика японцев и их деловое общение.

Японцы очень серьезно относятся к переговорам и считают, что чем больше времени затрачено на них, тем лучше, поскольку стороны лучше узнали друг друга, обсудили возможно больше деталей будущих соглашений. Во время официальных переговоров японская сторона стремится избегать столкновений позиций. Для нее не характерны особые подвижки в позиции или значительные изменения в тактике ведения переговоров.

Для японцев характерно стремление позитивно отвечать своим партнерам, если те делают им большие уступки. Уступки со стороны партнеров по переговорам поднимают их в глазах японцев. Они рассматривают это как проявление уважения к себе. Практически всегда это означает, что партнер, пошедший на уступки в одном вопросе, может рассчитывать на встречную уступку в другом.

В переговорах с японцами следует помнить, что они избегают говорить слово «нет». Свое несогласие они выражают улыбкой. Даже отказываясь от второй чашки чая, японец вместо привычного для западника «благодарю Вас, нет» употребляет выражение, дословно означающее «мне уже и так прекрасно».

Японцы всячески демонстрируют все свое внимание, слушая собеседника. Европейцы нередко интерпретируют эту манеру японцев как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле предельно учтивое внимание, согласное кивание головой, японское «хай» («да») вовсе не означают согласия. Это всего-навсего подтверждение того, что сказанное услышано или понято, это побуждение собеседника продолжать. Получается, что ради учтивости японец жертвует точностью и ясностью выражения своих подлинных мыслей и намерений. Это может послужить основанием для того, чтобы заподозрить его в коварстве или нечестности. В действительности же он просто соблюдает нормы вежливости, принятые в Японии.

Замечено, что они стремятся избегать столкновений во время официальных переговоров, любых нарушений гармонии, достигнутой с другими участниками переговоров. Для них характерно пристальное внимание к развитию личных отношений с партнером. Они стремятся устанавливать с партнерами человеческие отношения, особенно основанные на личном знакомстве. Наблюдения показывают, что японская сторона может дать положительный ответ при весьма нечеткой позиции на переговорах или появлении расхождений во мнениях участников переговоров только ради поддержания внешней стороны единства и гармонии.

Характерная черта японского стиля ведения переговоров — их высокая чувствительность к общественному мнению. Понятие «лицо» означает чрезвычайно много в японской культуре. Исключительно велико у них явление «спасения лица». Мировой практике известны неадекватно высокие в материальном плане компенсации с японской стороны тех или иных накладок в выполнении принятых ею на себя обязательств во имя так называемого «сохранения лица» или того, что на западный манер называют имиджем фирмы. «Спасение лица» — это согласование договоренности с принципами и имиджем участников переговоров. «Спасение лица» — это способ защитить или обновить представление о себе в глазах других в ответ на реальные или воображаемые, возможные или действительные угрозы. «Спасение лица» почти всегда имеет весьма мощный эмоциональный компонент.

В ходе переговоров их участники зачастую удерживаются от каких-либо шагов не потому, что предложение заведомо неприемлемо, а просто потому, что хотят избежать впечатления, будто они сдаются другой стороне. Если же содержание предполагаемого решения представить несколько иначе, а именно так, чтобы оно выглядело как справедливый выход из создавшегося положения, они могут принять его. Душевное равновесие их не будет нарушено.

Японцы придают большое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, имеющими равное положение в деловом мире или в обществе в целом. Поэтому с первой же встречи они выясняют, сопоставимы ли уровни представительств участников переговоров. Несответствие уровней хотя бы на одну ступень означает для японцев, что сторона, нарушившая этикет, не котируется в деловом мире или выступает в роли просителя.

При встречах на переговорах необходимо быть очень пунктуальными. Японцы весьма болезненно относятся к опозданиям, какими бы причинами они ни были вызваны. Предельная точность и обязательность в деловом общении японской стороны широко известны миру. Что касается переговоров, то точность во всем — во времени их начала и окончания, выполнения обещаний и взятых на себя обязательств — одна из важнейших черт японского стиля.

На официальных заседаниях японская сторона обычно старается обсудить темы, не имеющие особой значимости. Японцы никогда не начнут переговоры с обсуждения главного вопроса повестки дня. К нему подходят постепенно, часто намеками выясняя отношение партнера. Чем серьезнее стоящие на повестке дня переговоров вопросы, тем больше внимания уделяют японцы малозначачим деталям. За этим стоит традиционное японское стремление создать соответствующую атмосферу на переговорах, установить так важное для них взаимопонимание. Когда все второстепенные вопросы решены, они приступают к главным. Форсировать переговоры в таком случае не рекомендуется.

Тщательное обсуждение малозначачих деталей японской стороной означает на самом деле ее серьезное отношение к предмету переговоров. Японцы не спешат переходить к главному вопросу предмета переговоров, пока не будет хорошо подготовлена для этого почва.

Обсуждение предмета переговоров они предпочитают вести в кулуарах, неофициально, непринужденно и откровенно. Именно такая обстановка является наиболее благоприятной для них, позволяя им создавать почву для будущих соглашений. Большинство сделок они заключают в баре или ресторане, а затем за столом переговоров их уже подписывают.

Специалисты отмечают практическую бесполезность применения угроз против японской стороны. Однако сами японцы на переговорах с более слабым партнером могут прибегать и к угрозам.

Для японцев характерна особая система принятия решений, суть которой состоит в том, что в обсуждение проблемы, ее рассмотрение и согласование вовлекается большой круг лиц — от руководителя до рядового сотрудника, на что уходит довольно много времени. На этой же стадии определяются конкретные пути выполнения решений.

Механизм принятия решения у японцев отличается высокой степенью сложности согласований и утверждений, что нередко ведет к затягиванию переговоров. Международная практика свидетельствует, что решения японской стороны всегда реализуемы и эффективны.

* * *

В последние годы в мире имеет место интенсификация переговоров при известном размывании национальных границ. Происходит взаимное проникновение национальных стилей в практику переговоров. В результате постепенно в мире формируется особая субкультура участников переговоров со своими правилами поведения, которая может значительно отличаться от принятых национальных норм. И все же преувеличивать значение последнего фактора не следует. Подобная субкультура формируется главным образом у тех, кто постоянно участвует в переговорах, например у дипломатов. В других случаях сбрасывать со счета национальные особенности ведения переговоров было бы ошибочно и нецелесообразно.

Раздел VII

ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Глава 25

СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Конфликт в организации (трудовом коллективе) — это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного характера.

Выделяют *две* группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе: внутренние и внешние.

1. К *внутренним факторам* относятся:

- невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел; нарушение режима производства; срыва поставок сырья и материалов, и т. п.;
- отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха персонала;
- конфронтация между менеджментом и персоналом из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда;
- внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов персонала;
- активность неформальных лидеров.

2. К *внешним факторам* относятся:

- дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов различных политических групп;
- возникновение дефицита финансовых и производственных ресурсов;
- ущемление социальных льгот в новых законодательных актах;
- резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива;
- обеспечение честного и добросовестного труда, незаконное и необоснованное обогащение.

Нарастание социальной напряженности в организации, перерастающее в конфликт, может быть преодолено при адекватном разрешении

конфликтной ситуации.

Соотношение интересов в организации. Конфликты в организации развиваются, как правило, через конфронтацию частных и общих интересов.

Соотношение интересов может быть выражено как:

- 1) *полное тождество*, то есть односторонность интересов;
- 2) *различие в направленности интересов*, то есть то, что выгодно одним, другим выгодно не в той же мере;
- 3) *противоположная направленность интересов* — когда возникают противоречия в удовлетворении потребностей у субъектов совместной деятельности.

Конфликт может вытекать как из реально противоположных объективных интересов, так и из иллюзорного представления об их противоположности. Конфликт может возникнуть и в случае, когда его участники принимают различие интересов за их противоположность.

Тип конфликта и его участники. При анализе конфликта важно понять, какой тип действия лежит в его основе. Участники конфликта *иррационального* типа (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники и т. д.) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Пример такого типа — стихийные забастовки. Их последствия обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны.

Участники конфликта *рационального* типа учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха.

Субъектами, или *сторонами*, конфликта в организации могут выступать как частные, так и официальные лица (представители учреждений и организаций), как отдельные сотрудники, так и целые группы.

Степень участия сторон в конфликте может быть различна: от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта. Исходя из этого, выделяют: 1) основных участников, 2) группы поддержки, 3) других участников.

Основные участники — это противодействующие стороны. Их интересы несовместимы и действия направлены друг против друга.

Группы поддержки — участники конфликта, но играющие, скажем, второстепенную роль. Они могут:

- влиять на ход конфликта и иметь свои интересы;
- не преследовать корыстных интересов и не влиять на ход борьбы. Но они могут быть случайно втянуты в конфликт или могут манипулировать другими для достижения своих целей;

- содействовать развитию конфликта советами, помощью или другими средствами;
- являться организаторами конфликта, планировать конфликт и его развитие. Они могут выступать как самостоятельные участники конфликтов (например, стачкомы).

К *другим участникам* относятся посредники и судьи. Это нейтральные лица. Они стремятся предотвратить, остановить или разрешить конфликт.

Внутренние конфликты. Конфликты с внешней средой. В организациях различают: 1) внутренние конфликты и 2) конфликты с внешней средой.

1. *Внутренние конфликты* возникают в рамках организации (предприятия) и разрешаются, как правило, через существующие нормативы и соглашения, то есть так называемые правила игры, принятые на определенном уровне и между заинтересованными сторонами. К этим конфликтам относятся:

- *межиндивидуальный* конфликт — расхождение личных целей сотрудников. Примером такого конфликта может служить конфликт между авторитарным стилем управления руководителя и стремлением некоторых подчиненных к инициативе и творчеству;
- *внутригрупповой* конфликт — между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений по вопросу «Кто важнее в иерархии отдела или предприятия?». Здесь часто возникают смешанные мотивации, связанные с амбициями, карьерными целями;
- *межгрупповой* конфликт — например, конфликт между совладельцами предприятий. Эта ситуация особенно сложна, если ответственность поделена между органами власти (федеральная, муниципальная собственность) и частными лицами.

2. *Конфликты с внешней средой* — это конфликты в большинстве своем руководителей и владельцев предприятий с конкурентами, клиентами, поставщиками, с собственным профсоюзом.

Конфликтная ситуация и конфликтные действия. Конфликты в организациях порождаются определенной конфликтной ситуацией, которая может существовать задолго до прямого столкновения ее участников. Понятие конфликтной ситуации не совпадает с понятием конфликта, ибо характеризует лишь *предпосылку*, создает почву для возникновения реального конфликта.

В конфликтных ситуациях, как правило, переплетаются социально-экономические, нравственные и другие отношения людей.

Наиболее характерными признаками конфликтных ситуаций в организациях могут быть:

- унижение достоинства личности в официальной и неофициальной обстановке;
- уклонение от выполнения указаний, распоряжений непосредственных руководителей;
- негативные высказывания в адрес члена коллектива, словесные или физические оскорбления;
- замкнутость, равнодушие, уединение, подавленность отдельных работников.

Конфликтная ситуация перерастает в конфликт только при наличии действий обеих сторон. Такими действиями могут быть: 1) внешние поведенческие акты и 2) действия, которые осознаются противостоящей стороной как направленные против нее. *Конфликтные действия* — это действия, *направленные на то, чтобы прямо или косвенно препятствовать противостоящей стороне достичь ее целей. Они резко обостряют сам фон протекания конфликта: могут усложнить конфликт, породить тенденцию к его эскалации.*

Условиями, влияющими на возникновение конфликтов в организациях, могут быть:

- сохраняющиеся в трудовых коллективах отрицательные обычаи и традиции;
- недоверие начальника к подчиненному (которое может проявляться в излишней опеке подчиненных при выполнении ими своих обязанностей);
- предвзятое отрицательное отношение одного члена коллектива к другому;
- снисходительное отношение к людям, проявляющееся в излишней терпимости к ним и всепрощенчестве;
- наличие в организациях неформальных микрогрупп, характеризующихся дисфункциональностью, которая может выражаться в недовольстве высокой требовательностью руководителя, в проявлении межличностных антипатий.

С наибольшей силой это проявляется в малых производственных группах, бригадах, отделах, сменах и т. д., то есть там, где создаются материальные ценности, решаются основные проблемы производства.

Конфликт практически всегда виден, так как проявляется *внешне*: высокий уровень напряженности в коллективе; снижение работоспособности и как следствие — ухудшение производственных и финансовых показателей, взаимоотношений с поставщиками, покупателями и др.

Конфликты в организациях являются результатом противоречий, вызванных расхождением интересов, норм поведения, ценностей людей. Среди них нужно, прежде всего, выделить следующие *типы противоречий*: организационные, производственные, деловые, инновационные.

В соответствии с этим можно обозначить и основные типы конфликтов в организациях:

- организационные;
- производственные;
- трудовые;
- инновационные.

Возможны противоречия при пересечении полномочий и интересов председателя правления и совета директоров акционерного общества. Достаточно выраженные противоречия могут порождать конфликты.

В качестве причин таких конфликтов могут выступать:

- различие в оценке советом директоров и членами правления стиля и методов управления вышестоящих органов;
- случаи рассогласования интересов правления и совета директоров по вопросам внутрипроизводственной деятельности;
- искусственное рассогласование интересов производства и управления, когда возникают трения между руководителями цехов, участков, служб и членами правления по вопросам участия членов правления в заседаниях в рабочее время;
- рассогласование интересов правления и территориальных органов управления, в частности управы района. В последнем случае могут возникать несогласование позиций членов правления о порядке трат на социальную инфраструктуру средств, заработанных коллективом предприятия. Правление, выступая от имени акционеров в роли хозяина, часто не проявляет стремления к расходованию средств на так называемую социалку, в которой заинтересованы работники предприятия, что может создать напряженность, конфликтную ситуацию и даже привести к конфликту.

В организациях могут возникать конфликты между руководителем и

его заместителем в процессе управления. Эти конфликты быстро переносятся на коллектив, ибо каждый из конфликтующих имеет опору в определенной группе трудового коллектива. И здесь немаловажную роль играет *стиль руководства* менеджмента. Согласованность в их деятельности, позволяющая избежать конфликтной ситуации, может быть достигнута, если, например, у руководителя — демократический стиль, а у его заместителя — авторитарный. Чаще всего конфликт возникает на почве несовместимости стилей, когда руководитель и его заместитель придерживаются авторитарного стиля деятельности, по принципу «Кто важнее в иерархии отдела или организации?».

Организационный конфликт — это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации. Они возникают вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива. Такое рассогласование происходит:

- когда работник не выполняет, игнорирует требования, предъявляемые ему со стороны организации (например, прогулы, нарушения трудовой и исполнительской дисциплины, некачественное выполнение своих обязанностей и т. п.);
- когда требования, предъявляемые к работнику, противоречивы, неконкретны (например, низкое качество должностных инструкций, непродуманное распределение должностных обязанностей и т. п. может привести к конфликту);
- когда имеются должностные, функциональные обязанности, но само их выполнение вовлекает участников трудового процесса в конфликтную ситуацию (например, исполнение функций ревизора, нормирования, оценки, контроля).

Организационные конфликты содержат проблемы, связанные в первую очередь с организацией и условиями деятельности. Ситуацию здесь определяют: состояние оборудования и инструмента, планирования и техдокументации, норм и расценок, заработной платы и премиальных средств; справедливость оценки «лучших» и «худших»; распределение заданий и загрузка людей; выдвижение и повышение и т. д.

Сегодня организация, как и общество в целом, постепенно выходят из кризиса и переходят в качественно новую фазу своего существования — фазу развития. Интенсификация развития в организации, особенно производственной, может быть обусловлена более высокой степенью взаимодействия различных сил. Это, в свою очередь, неизбежно приводит к расширению базы конфликта и сокращению времени его вызревания.

В ходе поиска и внедрения новых организационных форм конфликт

может принимать вид *организационного конфликта*. Такой конфликт необходим для развития любой организации. Подобные конфликты чаще всего проявляют себя в виде несоответствия между стоящими перед коллективом задачами и устаревшими формами организации, призванными обеспечить их решение. Их субъектами могут выступать как группы работников, так и отдельные личности; как рабочие или служащие, так и представитель администрации. Принятые меры по преодолению конфликта позволяют совершенствовать структуру организации, придавать ей требуемое качество.

По мере развития процессов приватизации предприятия преобразуются в организационно-правовые формы, свойственные рыночной экономике (унитарные предприятия, акционерные общества, общества с ограниченной ответственностью и т. д.). Любая из этих организаций формирует органы, необходимые для ее управления, обеспечивающие ее работу и представляющие ее в отношениях с другими предприятиями, государственными органами и гражданами.

Взаимная неприязнь между руководителем и подчиненными может быть порождена различными обстоятельствами: невыполнением руководителем своих обещаний, невниманием его к запросам и интересам работников и т. д. И как ответная реакция — неприязнь к нему подчиненных. Например, для того чтобы выполнить заказ, работникам могут увеличить время работы, но положительный результат, достигнутый бригадой, отделом или предприятием, будет получен ценой пренебрежения интересами сотрудников.

Следует отметить, что такое качество, как *неприязнь*, может инициироваться и самими подчиненными. Этому могут способствовать недисциплинированность, своенравность, противопоставление личных интересов общественным. Раз возникнув, неприязнь может усложнить противоречия и привести к новым конфликтам.

Руководитель является наиболее влиятельным и авторитетным лицом в создании нормальных межличностных отношений. Если руководитель не замечает своих подчиненных, не считается с их мнением, то может возникнуть конфликт.

Бывают ситуации, когда одна из сторон не приемлет норм и принципов другой стороны, но об этом не говорит открыто и не добивается изменения сложившегося положения. Это особенно часто проявляется в отношениях между руководителем и подчиненным. Последний возмущается (негласно) поведением своего руководителя, но не хочет порвать с ним отношения. Например, фирма занимается изготовлением и реализацией продукции. Часть продукции реализуется, но средства от нее поступают не на счет фирмы, а расходуются в личных интересах

руководителя. Это становится известно сотрудникам и вызывает их резкое недовольство. Они осуждают действия своего руководителя, но открыто его не критикуют, так как существует определенная зависимость персонала от руководителя. Отсутствие возможности открыто высказывать критические замечания способно привести к конфликту в организации.

3. *Конфликт между работниками различной квалификации и возраста.* Часто возникают такие конфликты в группах, где, например, при увеличении интенсивности труда возникает возможность значительно повышать заработную плату. Но в этих структурах часто работают люди пожилого возраста и работники, в силу своих физических возможностей не способные значительно повышать интенсивность своего труда. Подобные обстоятельства способствуют их отчуждению и возникновению социально-психологического напряжения в группе, что вынуждает людей искать другое место работы.

Представителям различных возрастных групп свойственны особые причины конфликтов. Например, для юношей и девушек, начинающих свой трудовой путь, наиболее остро стоит проблема адаптации в трудовом коллективе, взаимоотношений с коллегами. Молодой сотрудник, не имеющий опыта работы в коллективе, может вступить в конфликт потому, что не знает традиций коллектива, его моральных норм, не принимает требований коллектива, стиля руководства. В период адаптации работники оказываются участниками конфликта из-за неумения соблюдать требования производства, то есть неумения подчинять свои интересы интересам дела и коллектива. Но появляются потом и новые проблемы. Например, перед молодыми членами коллектива, вступившими в брак, остро встают вопросы жилья, заработка, сменности работы. Невозможность удовлетворять эти потребности, отсутствие перспективы могут стать источником конфликта.

В зрелом возрасте работника волнуют уже иные проблемы: повышение квалификации, перспектива роста и др. Нерешение этих проблем, то есть несоответствие между претензиями и возможностью их реализовать, способствует вступлению в конфликт зрелого человека.

Трудовые конфликты в организации.

Трудовые конфликты — это столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты). Трудовой конфликт в организации рассматривается как:

- прямой вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить интересы, разногласия, взаимные претензии и проблемы;

- способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в организации производства и трудовых отношениях;
- необходимый этап в развитии трудового коллектива.

СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

В нашей стране значимость трудового конфликта сегодня резко увеличивается. Происходит не только становление рыночной экономики, но и существенная трансформация социально-трудовых отношений. С отказом государства от своего монопольного положения в отношении собственности и в сфере управления трудом и производством произошла ощутимая поляризация участников трудовых отношений на *собственников-работодателей* и *наемных работников* — собственников своей рабочей силы. Они имеют во многом не совпадающие, а подчас и противоречивые интересы, что нередко приводит к трудовым конфликтам (спорам) между ними.

Особенностью социально-трудовых отношений в современном российском обществе стало сокращение государством своего участия в регулировании трудовых отношений: наметился как бы своеобразный уход его из сферы этих отношений. В результате достаточно наглядной ста-

13 Зак. 3662 **ла тенденция ужесточения отношений между работодателями и наемными работниками.**

Другая особенность социально-трудовых отношений в современной России в том, что они основаны не только на действующем трудовом законодательстве, но и на нормативных актах локального значения, таких как трудовой договор (контракт) и коллективный договор, заключаемых субъектами этих отношений.

Обязательства, взятые на себя сторонами, участвующими в заключении как индивидуальных трудовых контрактов, так и коллективных договоров (эти стороны — наемный работник или коллектив наемных работников, с одной стороны, и работодатель или его уполномоченный представитель — с другой) должны выполняться всеми без исключения в полном объеме. Невыполнение или нарушение этих обязательств при соответствующих условиях создает в организации конфликтную ситуацию, переходящую, как правило, в трудовой конфликт.

В зависимости от того, кто участвует в этом противостоянии и противоборстве, трудовые конфликты делятся на 1) индивидуальные и 2) коллективные.

В *индивидуальном* трудовом конфликте участвуют, с одной стороны,

ным сбоям в работе предприятий, организаций, учреждений. Такие забастовки не урегулированы действующим законодательством — находятся вне правового регулирования. Претензий к работникам, включившимся в такую забастовку, практически невозможно предъявить;

3) *«замедление работы»* — по сравнению с «обычной забастовкой» она носит как бы половинчатый характер: производство продукции не прекращается полностью, а лишь сокращаются ее объемы;

4) *«пульсирующая забастовка»* — частичное, кратковременное прекращение работы работниками всего предприятия или работниками, чей труд определяется тем или иным этапом технологии производства (слесари-ремонтники, сборщики, токари, снабженцы и т. д.).

Все эти формы забастовок широко распространены за рубежом. В России же чаще всего проводятся «обычные забастовки», но уже имели место и «итальянские забастовки». Так, о намерении «работать по правилам», то есть не выпускать на линии неисправные поезда, заявили в свое время машинисты московского метрополитена, а водители одного из липецких автопредприятий в ответ на ограничение прав их профсоюзной организации отказались от работы на мало-мальски неисправных автобусах.

Следует заметить, что, в какой бы форме ни проводилась забастовка, право на забастовку каждому работнику, гражданину *гарантировано* Конституцией РФ (ст. 27), а сам Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» подробно регламентирует все вопросы, связанные с их проведением.

Поводом для возникновения индивидуального трудового конфликта являются те или иные действия (бездействия) или требования, выходящие за рамки трудового договора.

Почему все это происходит? В чем заключаются причины всех этих действий, выходящих за пределы заключенного трудового контракта? В исследованиях, посвященных этой проблеме, авторы отмечают, что причины возникновения споров, в том числе и индивидуальных трудовых конфликтов, подразделяются на причины субъективного и организационно-хозяйственного характера.

1. К причинам субъективного характера относятся:

- сознательное нарушение работодателем или наемным работником (являющимися сторонами в трудовых отношениях) трудового законодательства;
- незнание или неверное толкование норм трудового права;
- небрежное отношение работников к выполнению своих обязанностей;
- заблуждение сторон о наличии или отсутствии того или иного

права у них по действующему законодательству.

Все эти действия, определяющие возникновение конфликтной ситуации и, как правило, ведущие к индивидуальным трудовым конфликтам, совершаются тем или иным субъектом трудовых отношений, обладающим неадекватным уровнем развития нравственного и правового сознания, правовой культуры. Эти особенности субъектов, участвующих в трудовых отношениях, служат им своего рода препятствием на пути постижения и глубокого осмысления требований соответствующих правовых норм и ориентируют их зачастую на пренебрежительное отношение к ним.

с Этому способствуют также существующие недостатки в действующем трудовом законодательстве, наличие в нем пробелов, значительного числа оценочных понятий, что не может не способствовать различному его толкованию и применению в ущерб интересам субъектов трудовых отношений.

2. К причинам организационно-хозяйственного и экономического характера следует отнести:

- отсутствие нормальных условий для работы организации, вызванных состоянием российской экономики;
- нехватку оборотных средств, необходимых для обновления оборудования, техники;
- слабый уровень охраны труда;
- несоблюдение правил техники безопасности;
- хронические неплатежи, задержки выплаты заработной платы работникам и т. д.

Все это, естественно, не может не вести к многочисленным нарушениям нормативных документов, регулирующих взаимоотношения работников и работодателей, создает конфликтную ситуацию на предприятии, обуславливает возникновение индивидуальных трудовых конфликтов.

Индивидуальные трудовые конфликты или споры, как они определяются в *Кодексе законов о труде РФ*, бывают двух видов.

1. Трудовые конфликты (споры), возникающие между работником и администрацией предприятия, учреждения, организации по вопросам установления новых или изменения существующих условий труда, еще не урегулированные трудовым законодательством или другими нормативными актами о труде.

Эти споры называют спорами *неискового* характера. Они разрешаются администрацией предприятия, фирмы и соответствующим профсоюзным органом в пределах предоставленных им прав.

2. Трудовые конфликты, возникающие между субъектами трудовых

отношений (работником и работодателем в лице администрации предприятия) по вопросам применения уже действующих законодательных и иных нормативных актов о труде, а также по условиям трудового договора (контракта). Это споры *искового* порядка. Для этого вида трудовых конфликтов установлен особый порядок их разрешения: они рассматриваются в комиссиях по трудовым спорам и в районных (городских) судах.

Любой индивидуальный трудовой конфликт имеет свое *начало*. Юридические действия, то есть появление приказа администрации предприятия, ущемляющего интересы и права работника, или поступок (действие) работника, наносящий ущерб интересам работодателя, создает лишь конфликтную ситуацию. Это еще не трудовой конфликт. Для того чтобы он возник (начался), необходимы *контрдействия* другой стороны (работника), направленные на защиту своих прав и интересов. Таким контрдействием считается обращение работника в комиссию по трудовым спорам, которая избирается общим собранием (конференцией) трудового коллектива предприятия, учреждения, организации.

Коллективные трудовые конфликты. Конституция Российской Федерации закрепила право работников не только на индивидуальные, но и на коллективные трудовые споры. В развитие этих конституционных прав Государственная Дума РФ 25 октября 1995 г. приняла специальный законодательный акт — Федеральный закон № 175-ФЗ «О порядке разрешения коллективных трудовых споров», разработанный с учетом опыта законодательства зарубежных стран. Он содержит основные понятия, связанные с разрешением коллективных трудовых споров, коллективных трудовых конфликтов, и достаточно подробно описывает саму процедуру их разрешения. Так, стержневым является понятие самого коллективного трудового конфликта.

Под *коллективным трудовым конфликтом (спором)* понимаются неурегулированные разногласия между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда (включая заработную плату), заключения, изменения и выполнения коллективных договоров, соглашений по вопросам социально-трудовых отношений. Однако не всякое разногласие по установлению или выполнению условий коллективного договора следует оценивать как коллективный трудовой конфликт (спор), поскольку возникшие разногласия могут быть преодолены сторонами — участниками сложившихся (или складывающихся) трудовых отношений. Если же эти разногласия становятся неурегулированными, то наличие таких разногласий свидетельствует о возникшем коллективном трудовом конфликте.

Конфликты подобного рода возникают в силу противостояния, скла-

дывающегося между работниками и работодателями, но взаимодействие в ходе конфликта осуществляется представителями обеих сторон.

Таковыми *представителями* являются:

- представители работников — органы профессиональных союзов и их объединений, уполномоченные на представительство в соответствии с их уставами, органы общественной самодеятельности, образованные на собрании (конференции) работников организации, филиала, представительства и уполномоченные им;
- представители работодателя — руководители организации и другие полномочные представители в соответствии с уставом организации, иными правовыми актами лица, полномочные органы объединений работодателей, иные уполномоченные работодателями органы. Именно эти организации, структуры, лица являются легальными, то есть законными представителями работников и работодателей. Никто другой, кроме них, не имеет права представлять и защищать интересы и права сторон, участвующих в конфликте. Представители обладают особым статусом — выражают интересы не только представляемой стороны, но и собственные.

Поэтому все обязательства, взятые в ходе переговоров от имени определенной стороны, в полном объеме распространяются на ее представителя.

Коллективные трудовые конфликты (споры), как и индивидуальные трудовые конфликты, обычно бывают двух видов:

- конфликты, возникающие в связи с установлением и изменением условий труда. Они, в свою очередь, подразделяются на споры, связанные с заключением или изменением ранее заключенного коллективного договора, и споры, возникающие при разработке других нормативных актов или связанных с ними изменениями в их содержании;
- конфликты по поводу выполнения уже заключенных коллективных договоров и соглашений. К этому виду коллективных трудовых конфликтов следует отнести также споры (конфликты), которые возникают при толковании (интерпретации) содержания коллективно-договорных актов, поскольку они возникают в процессе их реализации, в процессе выполнения содержащихся в них требований.

Предметом споров, связанных с этим видом конфликтов, могут быть не только проблемы труда и его условия, но и различного рода *социально-бытовые* проблемы, связанные, например, с установлением льгот. Для определенной категории работников и др.

ИННОВАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

В условиях рыночной экономики на уровне организаций (предприятий) происходит радикальная перестройка. Обладая экономической самостоятельностью, отвечая полностью за результаты своей хозяйственной деятельности, организации стремятся использовать различные факторы, которые обеспечили бы им высокую эффективность работы, конкурентоспособность и устойчивость.

Руководители организаций, главные специалисты и работники стремятся к обновлению производства; к разработке и внедрению нововведений в различных подсистемах своих организаций — производственной (технической), экономической, социальной. В этих сферах инновации приобретают экономическую значимость. Они направлены на создание условий для эффективной работы, позволяют увеличить спрос и предложения на выпускаемую продукцию, наращивать прибыль.

Инновации (или нововведения) — это целевое изменение, направленное на совершенствование и создание какого-либо нового (именно для данной организации) продукта, технологии, организационной формы управления и др.

Нововведения вызревают от идеи до конкретного продукта и предполагают:

- обновление средств и методов производства;
- изменения, затрагивающие организационные формы хозяйственной деятельности (например, ликвидация некоторых профессий, рабочих мест, использование дополнительно новых знаний);
- изменение отдельных звеньев управления (внедрение АСУ, диспетчеризация, новые формы делопроизводства, учета и контроля);
- изменения в содержании и условиях труда и быта работников (внедрение прогрессивных режимов труда и отдыха, организация питания на производстве и др.).

Содержание и особенность инновационной деятельности, в которой участвуют люди, предъявляют ряд требований к членам коллектива:

- обладать достаточно высокой квалификацией и нестандартным творческим мышлением;
- быть способным, стремиться к самообучению в процессе своей деятельности и использовать опыт других;
- активно участвовать в инновационном процессе, быть готовым к риску;
- уметь находить и реализовывать нестандартные решения;
- обладать высокой внутренней культурой, быть коммуникабельным.

Социальной базой инновационных процессов являются разные

группы работников, имеющих разное статусное положение и возможности, которыми они располагают для реализации своих целей. Можно выделить следующие группы работников:

- «*независимые новаторы*» — ученые, инженеры, рабочие, сделавшие какое-то открытие или изобретение, не способствующее профилю организации, в которой они работают;
- «*новаторы по должности*» — специалисты и руководители предприятий, которым вменяется в должностные обязанности внедрение достижений науки и передового опыта;
- «*новаторы по духу*» — это те, кто более ориентирован на высокую самостоятельность, активность в сфере обновления производства.

Инновации и социальные противоречия. Поскольку инновации открывают новые перспективы развития гибкости на изменение спроса и предложения, то есть идет замена старого новым, это объективно порождает *социальные противоречия*. Дело в том, что преобразования, как правило, затрагивают интересы людей, их планы, ожидания. Чем радикальнее и масштабнее проводимые изменения, тем чаще они вызывают противоречия и конфликты, порождаемые борьбой старого и нового.

Всякое нововведение связано с разработкой, «пробиванием», распространением и использованием новшеств в производстве. При этом возникает *противоречие между сторонниками и противниками нововведения*. Причина этого кроется в различии результатов и последствий нововведений для социальных групп работников, с одной стороны, и организации в целом — с другой. Объективно между ними будут возникать достаточно противоречивые взаимоотношения. Так, возможны ситуации, когда нововведение выгодно предприятию (организации в целом), но не отвечает интересам отдельных групп его работников, или наоборот — невыгодно предприятию, но устраивает те или иные группы работников. При этом результаты инноваций могут иметь разное содержание для предприятия и работников. Например, с точки зрения интересов организации (предприятия) основным результатом может стать рост производства продукции, полученный за счет создания особых условий в одном из отделений (бригад), работающих на коллективном подряде. В бригадах результаты могут выражаться, прежде всего, в росте доходов, расширении участия в управлении, обогащении содержания труда. А в остальных звеньях, выпускающих такую же продукцию, результат данного нововведения может выразиться в ухудшении их положения из-за ограничения техники, которая была переброшена из отделения на подряд.

Часто экспериментальным звеньям уделяется больше внимания, к

другим коллективам внимание снижается. В результате могут возникнуть разного противоречия:

- социальный эффект может иметь противоположный «знак» по отношению к экономическому;
- последствия инноваций могут противостоять результатам;
- одни и те же результаты и последствия нововведений могут по-разному оцениваться членами коллектива организации. Отношение результатов нововведения и затраты на них по-разному воспринимаются работниками и организацией и могут породить конфликтную ситуацию и даже конфликт.

Конфликты, которые возникают в результате нововведений в организации, как и все остальные, могут носить частично *функциональный*, а частично *дисфункциональный* характер.

Причины инновационных конфликтов. Инновационная деятельность, как правило, является коллективной, она требует участия многих людей, входящих в различные профессионально-должностные группы. И чем большее число людей вовлечено в инновационный процесс, чем интенсивнее он протекает, тем возникает больше возможностей для возникновения конфликтных ситуаций, которые порождаются трудностями, сопровождающими большинство нововведений.

К числу основных причин, вызывающих инновационный конфликт, можно отнести:

1) *пассивность работников, заинтересованных в инновациях кадров.* Это вызвано тем, что многие работники опасаются сокращения зарплаты, прибавления работы во время внедрения, боятся не справиться с новыми обязанностями, не имеют материального и морального поощрения во время внедрения. Другими словами, работники опасаются ухудшения (в результате нововведений) своего социально-экономического положения;

2) *дефицит материально-технических ресурсов,* но иногда в организациях имеются ресурсы более низкого качества, чем требуется. Иногда их приходится добывать на стороне, иногда требуемое оборудование, инструменты не выпускаются отечественной промышленностью;

3) *ухудшение взаимоотношений руководителей и главных специалистов* организации с руководителями и специалистами подразделений;

4) *необходимость перестраивать свою работу руководителям и главным специалистам.* Сегодня проблема трудоустройства и переобучения становится все более актуальной не только для руководителей, но и для рядовых членов трудового коллектива.

Преодоление этих и других трудностей, более рациональный подход к

инновационному процессу позволят снизить конфликтность в организациях.

Инновационные конфликты в организациях могут быть 1) деловыми и 2) межличностными.

Деловые инновационные конфликты. Подобные конфликты возникают между людьми, так или иначе связанными производственно-экономическими отношениями. Перестройка дала импульс многим организационно-управленческим нововведениям, меняющим организацию производства и управления. Новые организационные формы связаны с созданием кооперативов, арендного, семейного подряда и т. д. Особенность многих организационных форм — их гибкость и ориентация на удовлетворение запросов потребителей. В то же время новые организационные формы порождают новые конфликты и противоречия.

Внутренний побудитель для инновационной деятельности — потребность людей к творчеству, заложенная в самом характере человека, проявляющаяся в постоянном стремлении к обновлению, совершенствованию производственной среды. Наличие и высокое развитие этих потребностей имманентно присуще *новаторам*, которые чутко улавливают новые проблемы и для которых интересен сам процесс внедрения инноваций. Они могут принимать в нем участие, даже не получая за это никаких вознаграждений. Но как люди творческие, они заинтересованы в признании своих вклада и достижений, ради чего нередко способны пойти на конфликт.

Межличностные инновационные конфликты. Столкновение противоположно направленных, несовместимых потребностей, мотивов, интересов, мыслей, чувств порождает межличностные инновационные конфликты.

Они могут возникать в сфере как служебных, так и неслужебных отношений между сторонниками и противниками нововведений. Такие конфликты могут иметь ситуативную и характерологическую основу.

К *ситуативным* предпосылкам конфликта относятся:

- чувство неопределенности и неуверенности;
- недостаточная или искаженная информированность;
- непризнание работника коллективом;
- несправедливость.

К *характерологическим* предпосылкам можно отнести:

- черты характера;
- склонность к агрессивному поведению;
- пониженную самокритичность;
- нетерпимость к недостаткам других;
- невоспитанность.

Работник становится источником конфликта, когда его направленность, ценности становятся не совместимыми с интересами и ценностями коллектива, то есть когда наступает момент его «неадекватности» целям и задачам группы. Например, активный новатор трудится в коллективе, где «не принято» заниматься нововведениями, или, наоборот, пассивный работник попадает в коллектив, интенсивно обновляющий производство.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

Культура организации — сложная композиция разных предположений и предпосылок, априорно принимаемых и разделяемых членами коллектива. Нередко корпоративная культура трактуется как принимаемые основной частью коллектива философия и идеология управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, расположения и нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействия внутри организации и за ее пределами.

При анализе корпоративной культуры следует выделить три основных момента. Первое — это *базовые предположения*, которых придерживаются члены организации в своем поведении и действиях. Они нередко связаны с видением окружающей человека среды (группы, организации, общества и т. д.) и регулирующих ее переменных (природа, время, работа, характер отношений и т. д.).

Второе — это *ценности* (или ценностные ориентации), которых может придерживаться человек. Ценности ориентируют, какое поведение можно считать допустимым или недопустимым. В некоторых организациях считается, что «клиент всегда прав», поэтому в них нельзя обвинять клиента за неудачу в работе. В других — все наоборот. Однако принятая ценность помогает человеку понять то, как он должен действовать в конкретной ситуации.

Третье — это «*символика*», посредством которой ценностные ориентации «передаются» членам организации. Некоторые фирмы имеют специальные документы, где детально описаны ценностные ориентации. Их содержание и значение наиболее полно раскрываются работниками через «ходячие» истории, легенды и мифы. В результате этого последние оказывают иногда больше влияния на людей, чем те ценности, которые записаны в рекламном буклете компании.

Корпоративная культура выступает как система наиболее существенных предположений, принимаемых членами организации и выра-

жающихся в конкретных ценностях, задающих людям ориентиры их поведения.

Эти ценностные ориентации передаются через средства духовного и материального внутриорганизационного окружения. Выделяют два аспекта корпоративной культуры: *субъективный аспект*, исходящий из разделяемых работниками предположений, ожиданий, а также из группового восприятия организационного окружения с его ценностями, нормами и ролями, существующими вне личности. Сюда включаются герои организации, мифы, истории об организации и ее лидерах, организационные запреты, обряды и ритуалы, восприятия языка общения и лозунгов. Не менее важен *объективный аспект*. Он связывается с физическим окружением, создаваемым в организации: само здание, его дизайн, место расположения, оборудование, мебель, цвета и объем пространства, удобства, комнаты приема, стоянки для автомобилей и т. д. Все это в той или иной степени отражает ценности, которых придерживается организация. Субъективный аспект обычно создает больше возможностей для нахождения как общего, так и различий между людьми и между организациями.

Можно рассматривать конкретную корпоративную культуру на основе следующих характеристик:

Осознание себя и своего места в организации. В одних случаях ценят маскировку сотрудниками своих настроений, в других поощряется их внешнее проявление. Иногда независимость и творчество проявляются через сотрудничество, в другом случае — через индивидуализм.

Коммуникационная система и язык общения. Использование устной, письменной коммуникации, «телефонного права» и степень открытости коммуникации разнятся от группы к группе, от организации к организации. Жаргон, аббревиатуры, жестикации варьируются в зависимости от отраслевой, функциональной и территориальной принадлежности организаций.

Внешний вид, одежда и представление личности на работе. Разнообразие униформ и спецодежды, деловых стилей, опрятность, косметика, прическа и т. п. подтверждают наличие множества микрокультур.

Чем и как питаются люди, привычки и традиции в этой области. Характерна организация питания работников: люди приносят с собой еду или посещают кафетерий внутри или вне организации; есть ли дотации на питание, каковы периодичность и продолжительность приема еды; едят ли работники разных уровней управления вместе или отдельно и т. п.

Осознание фактора времени, отношение к нему, его использование.

Степень точности и относительности учета фактора времени у работников; соблюдение временного распорядка, поощрение за следование этому распорядку.

Характер взаимоотношений между людьми. По возрасту и полу, статусу и уровню власти, мудрости и интеллекту, опыту и знаниям, рангу и протоколу, религии и гражданству и т. п.; степень формализации отношений, получаемой поддержки, пути разрешения конфликтов.

Особенности ценностей (как набора ориентиров) и *нормы* (как системы предположений и ожиданий в рамках определенного типа поведения) — что люди ценят в своей организационной жизни (свое положение, титулы или саму работу и т. п.), как эти ценности сохраняются.

Вера, оптимистическое отношение к жизни (вера в руководство, успех, в свои силы, во взаимопомощь, в этическое поведение, в справедливость, отношение к коллегам, к клиентам и конкурентам, к злу и насилию, агрессии, влиянию религии и морали).

Процесс совершенствования работника, его обучение и переобучение. Бездумное или осознанное выполнение работы сотрудником; полагаются ли сотрудники на интеллект или на силу; процедуры информирования работников; признание или отказ от логики в рассуждениях и действиях; подходы к объяснению причин.

Трудовая этика и мотивирование. Отношение к работе и ответственность за ее качество; разделение и замещение работы; чистота рабочего места; привычки, связанные с работой; оценка работы и вознаграждение; индивидуальная или групповая работа; продвижение по службе.

Разделяя веру и ожидания, участники организации вырабатывают язык общения, совершают адекватно воспринимаемые другими действия, проявляют понимаемые всеми чувства и эмоции. Это помогает им понять и интерпретировать культуру организации, придать субъективное значение событиям и действиям, сделать осмысленным свое рабочее окружение. Поведение людей и групп внутри организации связано нормами, вытекающими из этих разделяемых верований, ожиданий и действий.

Содержание корпоративной культуры воздействует на поведение и определяется не суммой предположений, а тем, как они связаны между собой, как формируют те или иные образцы поведения. Отличительной чертой той или иной культуры является то, какой порядок, какая политика и какие принципы должны превалировать в случае возникновения конфликта. Так, две компании в равной мере могут заявлять как об одной из своих ценностей о развитии кооперации и внутренней конкуренции в работе. Однако в одной компании кооперация будет иметь больше

отношения к процессу принятия решения, а внутренняя конкуренция — к планированию карьеры. В другой компании акценты могут быть расставлены в обратном порядке. Культуры этих двух организаций окажутся различными по содержанию, несмотря на то что набор предположений в сущности один и тот же.

Под крышей одной общей культуры могут сосуществовать различные субкультуры. Обычно есть одна преобладающая культура в организации, но существуют также и культуры ее частей (уровней, подразделений, профессиональных, региональных, национальных, возрастных и т. д. групп). Такого типа культура обычно соответствует мультинациональным корпорациям или, например, банкам, имеющим широкую региональную сеть.

Внешняя среда, в которой организации существуют, оказывает значительное влияние на них, что, естественно, сказывается на их культуре. Но две организации, функционирующие в одном и том же окружении, могут иметь совершенно разные культуры. Через свой коллективный опыт члены организации по-разному решают важные проблемы. Первая — это *внешняя адаптация*: что должно быть сделано организацией и как это должно быть сделано. Вторая — это *внутренняя интеграция*: как работники организации решают свои ежедневные, связанные с работой и жизнью проблемы.

Процесс *внешней адаптации* и *выживания* связан с поиском и нахождением организацией своей ниши на рынке и ее приспособлением к постоянно меняющемуся внешнему окружению. В любой организации работники склонны участвовать в следующих процессах: выделять из внешнего окружения главное и неглавное для организации; разрабатывать пути и способы измерения достигнутых результатов; находить объяснения успехам и неудачам в достижении целей.

Персонал обычно нуждается в развитии приемлемых способов доведения до представителей внешней среды информации о своих реальных возможностях, преимуществах и успехах. Важно также, чтобы коллектив знал о том, когда и до каких пределов можно допустить неудачу. Для этого отдельные компании при разработке новых проектов устанавливают рубежи, на которых по причине неудачи проект сворачивается.

Процесс *внутренней интеграции* связан с установлением и поддержанием эффективных отношений по работе между персоналом. Это процесс нахождения способов совместной работы и сосуществования. Внутренняя интеграция часто начинается с дифференциации организации. Взаимодействуя, члены группы или коллектива стремятся оценить для себя окружающий их организационный мир. Люди пойдут на

нововведения, если они верят, что могут осуществить важные изменения в окружающей их обстановке. На всех стадиях развития организации управленческая культура ее лидера (его личная вера, ценности и стиль) во многом способны определять культуру организации. Влияние лидера или основателя компании на формирование культуры особенно ощутимо, если он является сильной личностью, а организация только формируется. Корпоративная культура развивается и претерпевает изменения в течение всей жизни организации. Обычно указанные процессы протекают постепенно и эволюционно. Охарактеризуем различные *методы* поддержания корпоративной культуры, которые не сводятся только к найму нужных и увольнению ненужных людей.

Объекты и предметы внимания, оценки, контроля со стороны менеджеров. Это один из наиболее энергичных методов поддержания культуры в организации. Своими действиями менеджер дает знать работникам, что является важным и что от них ожидается.

Реакция руководства на критические ситуации и организационные кризисы. Глубина кризиса может потребовать от организации усиления существующей культуры или внедрения новых ценностей и норм, меняющих ее в определенной мере. Так, в случае резкого сокращения спроса на производимую продукцию у организации есть альтернатива: уволить часть работников или частично сократить рабочее время при том же числе занятых. В организациях, где человек заявлен как ценность «номер один», видимо, примут второй вариант.

Моделирование ролей, обучение и тренировка. Специфика корпоративной культуры усваивается подчиненными через то, как они должны исполнять свои роли. Менеджер (лидер) может сам демонстрировать подчиненным, например, определенное отношение к клиентам или умение слушать других. Концентрируя на этих моментах внимание, менеджер способствует поддержке определенных аспектов корпоративной культуры.

Критерии определения вознаграждения и статусов. Культура в организации связывается и системой наград и привилегий. Последние обычно привязаны к определенным образцам поведения, расставляют для работников приоритеты, указывают на ценности, имеющие особое значение для менеджеров и организации в целом. В этом же направлении действует и система статусных позиций в организации. Так, распределение привилегий (хороший кабинет, секретарь, автомобиль и т. п.) указывает на роли и поведение, более ценимые организацией. Но практика свидетельствует, что данный метод часто используется не в полной мере и не систематически.

Критерии принятия на работу, продвижения и увольнения. Это один

из основных способов поддержания культуры в организации. То, из чего исходит организация и ее руководство, регулируя весь кадровый процесс, сразу становится известно в рамках организации. Критерии кадровых решений могут способствовать укреплению существующей в организации культуры, а могут и помешать ему.

Организационные символы и обрядность. Многие верования и ценности, лежащие в основе культуры организации, выражаются не только через легенды и сказания, становящиеся частью организационного фольклора, но и через различные ритуалы, обряды, традиции и церемонии. К *обрядам* относятся стандартные, повторяющиеся мероприятия коллектива, проводимые в установленное время и по специальному поводу для воздействия на поведение работников. *Ритуалы* — система обрядов. Даже стабильные управленческие решения способны становиться организационными обрядами, которые работники интерпретируют как часть корпоративной культуры. Соблюдение ритуалов, обрядов и церемоний усиливает самоопределение работников.

Особенно сотрудники ценят решения руководства организовать, например, празднование какого-либо события в достаточно неформальной атмосфере. В таких ситуациях целостность организации, ее культуры наиболее полно ощущается сотрудниками. Продуманной организацией такого рода событий менеджеры добиваются заметного улучшения развития культуры в своей фирме, проведения в жизнь фиксированных ценностных ориентиров.

С течением времени, под воздействием обстоятельств культура может претерпевать определенные изменения. Однако при проведении изменений в культуре организации возникает ряд трудностей. Нередко они порождаются сопротивлением изменениям культуры. Отмечено, что проведение радикальных и быстрых изменений в содержании корпоративной культуры происходит с большими трудностями и более болезненно, чем проведение медленных изменений. Степень сопротивления изменениям в культуре организации пропорциональна величине изменений по содержанию, то есть степени их радикальности и силе, преобладающей в корпоративной культуре.

Изменения в культуре могут либо предшествовать изменениям поведения, либо следовать за ними. Первое происходит тогда, когда имеются безусловные доказательства значительного преимущества новых базовых подходов по сравнению с существующими. В этом случае от людей требуется приобретение новых знаний, компетенций и навыков, необходимых для выработки соответствующих образцов поведения. Может сложиться и такая ситуация, при которой изменения в культуре происходят намного позже изменений поведения или даже вообще не

происходят. При этом возможны два подхода: 1) добиться от людей в организации принятия новых верований и ценностей; 2) включить в коллектив новых людей и уволить часть прежнего персонала.

Определение изменений культуры. Изменения происходят в умах людей, и трудно быть уверенным, произошли они или нет. Хорошей проверкой результативности подобных изменений является факт, что после ухода из организации лидера-проводника такой новой культуры люди продолжают вести себя по-новому.

Изменения в содержании культуры требуются при значительных и динамичных корректировках «правил игры», к которым можно отнести повышение организационной эффективности и морали; фундаментальное изменение миссии организации; усиление международной конкуренции; значительные технологические изменения; важные изменения на рынке; поглощения, слияния, появление совместных предприятий; быстрый рост организации; переход от семейного бизнеса к профессиональному управлению; переход к активной внешнеэкономической деятельности.

Влияние культуры на эффективность организации порой оказывается очень значительным. Различаются два пути влияния культуры на организационную жизнь. Первое — культура и поведение взаимно воздействуют друг на друга, но культура влияет не только на то, что люди делают, но и на то, как они это делают. Перед каждой фирмой стоит вопрос о соответствии ее стратегий существующей в организации культуре. Можно рассмотреть его с двух позиций: важность конкретной задачи для успеха данной стратегии и совместимость между задачей и тем аспектом корпоративной культуры, который призван ее обеспечить.

Независимо от той стадии развития, на которой находится организация, ее руководство может управлять развитием культуры двумя способами. *Первый* представляет собой как бы оценку сверху, которая должна вызывать энтузиазм у большинства членов организации. Это предполагает наличие искренних личных обязательств лидера по отношению к разделяемым им ценностям. Применение *второго* принципа начинается с нижних уровней организации. Менеджеры должны отслеживать по всей организации, что в ней происходит, стараясь при этом шаг за шагом воздействовать на культуру организации.

Первый способ может быть реализован через публичные заявления, выступления и личный пример, свидетельствующие о последовательном интересе самого руководителя к вводимым ценностям. Руководителям крупных организаций рекомендуется как можно чаще выступать в печати, по радио и по телевидению с разъяснением устанавливаемых ценностей. Второй способ требует понимания значения культуры в повседневной

жизни организации. Если каждодневные действия менеджеров в организации находятся в соответствии с обозначаемыми ими ценностями, это способствует развитию и усилению культуры.

Культура служит своего рода клеем, скрепляющим разные части организации. Вместе с тем необходимо помнить, что если части плохие, то даже лучший в мире клей не сделает целое достаточно крепким. Унификация ценностей, ежедневная работа менеджеров по их «внедрению» в жизнь способны привести организацию к успеху. Управление культурой является достаточно длительным процессом, он не похож на быстрый ремонт неисправностей. Базовые представления, лежащие глубоко в сознании, верованиях и поведении членов организации, невозможно изменить за короткий период.

Понятие культуры организации включает в себя множество компонентов, но особое место при ее формировании занимает мнение об организации, ее общественный авторитет. Если предприниматель, менеджер хочет, чтобы его организация на рынке преуспевала, необходимо постоянно заботиться о ее имидже, о том, как партнеры, покупатели, общество ее воспринимают. *Репутация фирмы* — сложное понятие, вмещающее в себя, в частности, весь цикл операций с товаром: от его конструкторской проработки до продажи конечному покупателю. Но, естественно, на этом процесс формирования хорошей репутации не завершается. Очень важно сохранить хорошее отношение клиентов к организации. Бессмысленно вкладывать огромные средства в службу сбыта или пышную рекламную кампанию, если их с легкостью пустят по ветру бюрократы из сбытового отдела, грубая секретарша или вспыльчивый руководитель. Каждый сотрудник призван ощущать свою личную ответственность за репутацию фирмы, которая в определенной степени является условием конфликтоустойчивости организации.

Чтобы правильно оценить подлинное отношение российских менеджеров к сущности и значению корпоративной культуры, можно привести данные социологического исследования по этой проблематике. Оно показало, что набрать персонал, обучить его, рассадить по местам и исправно платить зарплату, чтобы люди столь же исправно работали, — такой представляется на первый взгляд задача руководителя российской фирмы. Шансов, что такой механизм будет работать, примерно 50 из 100. Любую компанию можно сравнить с подводной лодкой или космическим кораблем: люди работают на внешний мир, однако отношения между ними замкнуты вовнутрь. Это создает психологические проблемы, требующие от руководителя специфических лидерских и человеческих качеств.

Приведенный опрос российских менеджеров показал, что создание

корпоративной культуры — это вложение в перспективу: если целями, поставленными на 5—10 лет, не проникнется каждый работник, вероятность их достижения очень мала. Некоторые менеджеры считают, что корпоративная культура — это что-то вроде морального климата в коллективе. Поэтому корпоративная культура воспитывается в основном с помощью дружеских вечеринок и пикников.

Однако создание корпоративной культуры важно не только для поддержания командного духа — от нее во многом зависит безопасность компаний. Как выразился один из управляющих, «люди, болеющие за фирму, не нанесут ей вреда». С уходом человека происходит утечка коммерческой информации, бывают случаи, когда люди пытаются важные сведения продать. Некоторые наши компании периодически проверяют своих сотрудников на лояльность. Это подталкивает людей к тому, чтобы они выказывали свое недовольство открыто и действовали законными методами. Естественно, к проверкам на лояльность подключена служба безопасности.

Смысл корпоративной культуры в том, чтобы ценности компании и человека совпадали. Это касается даже внешних проявлений, поэтому фирмы устанавливают правила поведения, которые должны соблюдаться всеми. В некоторых компаниях, например, запрещено приходить в джинсах и кроссовках, а курить можно только в специальных местах. Неписанные правила касаются стиля общения — в фирме со всеми принято здороваться. Если человек не принимает правил, компании приходится с ним расставаться.

Данные проведенного опроса показали, что создание системы ценностей организации постоянно заботит менее половины руководителей российских фирм, а более 20% из них этим не занимаются никогда. Исследователи проблемы так объясняют причину явления: «Это самая „тонкая материя“ из всех, которые составляют искусство управления, и результат не всегда оправдывает ожидания». Недаром еще один из респондентов, который, как он считает, постоянно занимается созданием этой самой «атмосферы», тем не менее не смог скрыть того факта, что делает это «безуспешно».

Результаты исследования корпоративной культуры ряда российских организаций показали, что эффективному бизнесу всегда сопутствует высокий уровень корпоративной культуры. Иными словами, последняя является одним из важнейших факторов успеха. Корпоративная культура определяет, какое поведение ценно для организации и какое нет. Это не обязательно диктуется регламентом или должностными инструкциями. Сотрудники могут привнести в организацию ценности, которые не являются таковыми для ее руководства, и если этих сотрудников наберется

достаточно, чтобы составить «доминантную группу», то руководство может потерять контроль над развитием корпоративной культуры.

Судя по результатам исследования, проблема лидерства (передача руководителями целей и культуры организации своим подчиненным и, соответственно, уважение последних к руководителям за их знания, готовность выполнять их решения) решается в успешно функционирующих на рынке организациях достаточно просто. Наоборот, в организациях, не отнесенных к успешным, авторитет руководителей — самое слабое место. Это еще раз подтверждает первостепенную роль личности руководителя, менеджера, причем не только в «авторитарной» организации.

Постановка проблемы «Культура фирмы (корпоративная культура)» сегодня в России становится актуальной прежде всего для крупных компаний. Там, где менеджер не в состоянии лично контролировать деятельность всего коллектива, для успешной деятельности предприятия нужны четко формализованные моральные и ценностные устои. Организация навязывает свои правила и нормы поведения каждому своему сотруднику и контролирует процесс его конфликтного поведения.

«Привести лошадь к водопою может и один человек, но даже десять не в состоянии заставить ее пить, если она этого не хочет». В этой пословице отражено отношение современных руководителей предприятий к их человеческим ресурсам. Принуждение заменяется побуждением. Человек должен сам желать делать то, что необходимо организации, без указаний руководителя. Он сам обязан определять, что нужно делать для блага своей организации.

Глава 26

ОСОБЕННОСТИ ГЕНДЕРНО-РОЛЕВОГО КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Изучение психологии мужчины и женщины, их отличий друг от друга имеет непосредственное отношение не только к человеку как к таковому, но также ко всему обществу в целом.

Вопросы, связанные с особенностями пола человека и зависимостью психологических качеств от пола, в последнее время часто входят в число наиболее активно обсуждаемых в обществе. Эти неслучайно, ведь роли мужчины и женщины в общественной среде сегодня претерпевают значительные изменения. Насколько значимы, закономерны и оправданны различия мнений, суждений, действий «мужских» и «женских» групп на социально-психологическом уровне? Являются ли эти различия в большинстве своем следствием фундаментальной биологической разницы между мужчиной и женщиной или же они обусловлены в большей степени культурой, господствующей в обществе, определяющей взгляды и диктующей соответственно свои законы и правила?

Социальная психология гендера является огромным полем для изучения установок, предрассудков, дискриминации, социального восприятия и самовосприятия, самоуважения, возникновения социальных норм и ролей. В психологии гендер — это социально-биологическая характеристика, с помощью которой люди дают определение понятиям «мужчина» и «женщина».

Социальные психологи считают, что *две основные причины*, из-за которых люди стараются соответствовать гендерным ожиданиям, — это *нормативное давление* и *информационное давление*. Термин «*нормативное давление*» описывает механизм того, как человек вынужден подстраиваться под общественные или групповые ожидания, чтобы общество не отвергло его. Наказание за отказ следовать гендерным ролям может быть жестоким.

Лятолла Хомейни, правитель Ирана с 1979 г. до середины 1980-х гг. отменил все законы, дающие женщинам хоть какие-то права, и приговорил к смертной казни в общей сложности 20 тысяч женщин, которые не соблюдали четкие правила, регламентирующие их одежду и поведение. *Информационное давление* вызвано тем, что, расширяя наши знания о себе и о мире, стремясь понять, какой позиции следует при-

держиваться в тех или иных социальных вопросах, мы в большей степени опираемся не на собственный опыт, а на информацию, предоставляемую окружающими. Чтобы определить, что именно является правильным, мы стараемся разузнать, что правильным считают другие, а свое поведение считаем таковым, пока наблюдаем его у окружающих. То же относится и гендерным ролям. Когда мы смотрим вокруг и видим, как мужчины и женщины делают разные вещи, и слышим, как окружающие нас люди и средства массовой информации подчеркивают, насколько велика разница между мужчинами и женщинами, мы приходим к выводу, что так и есть на самом деле, и соответствуем этим ожиданиям. Однако иногда мы заменяем свое социальное поведение, чтобы привести его в соответствие с социальными нормами, даже если на самом деле их не приемлем. Такой тип подчинения называется уступчивостью; тип поведения, когда человек полностью согласен с нормами, — одобрение, интернализация. Третьим типом является — идентификация, в этом случае мы повторяем действия ролевых моделей просто потому, что хотим быть похожими на них.

Гендер находится под постоянным влиянием как культурных норм, устанавливающих, что должны делать мужчины, а что — женщины, так и социальной информации, внушающей людям, насколько велика разница между мужчинами и женщинами. Специалисты, занимающиеся психологией развития, обозначают термином *дифференциальная социализация* процесс, в ходе которого мы учим, что есть вещи, которые свойственны одним и несвойственны другим, в зависимости от пола обучаемого. Зачатки дифференциальной социализации можно увидеть еще до рождения ребенка. Примером служит желание родителей и окружающих знать, кто же родится, мальчик или девочка, ведь от этого уже многое зависит: как его назовут, какую одежду, игрушки будут покупать, как будут воспитывать.

Гендер является очень важной социальной переменной, и родителям вряд ли понравилось бы, если бы окружающие допускали ошибки в отношении пола ребенка. Уже в три года дети с уверенностью относят себя к мужскому или женскому полу, что называется *гендерной идентификацией*. В это время дети начинают замечать, что мужчины и женщины стараются по-разному выглядеть, заниматься разной деятельностью и интересоваться разными вещами. Как только ребенок начинает замечать различия между мужчинами и женщинами, у него обычно появляется повышенное внимание к ролевым моделям одного с ним пола, обусловленное желанием быть самым лучшим мальчиком или самой лучшей девочкой. Дифференциальным подражанием объясняется, почему женщинам, как правило, нравится ходить по магазинам и заниматься подготовкой к праздникам, а мужчины часто этого избегают. Пока

ребенок растет, он видит, что именно женщина занимается такими делами, и если ребенок — девочка, то это будет интересовать ее гораздо больше, чем если бы на ее месте был мальчик. Нельзя забывать, что гендерно-ролевая социализация — это процесс, продолжающийся в течение всей человеческой жизни, он отражает меняющиеся обстоятельства и новый опыт.

Учителя, другие дети, родители других детей, родственники, игрушки и телевидение — из всех этих источников ребенок узнает о поведении, которое расценивается обществом как соответствующее тому или иному гендеру. Эксперименты показывают, что чтение книг, в содержании которых прослеживается половая стереотипизация, приводит к увеличению доли поло-типичного поведения в детских играх. Хотя недавние исследования показали, что описания гендера в книгах, изданных после 1980 г., в достаточной степени изменились, но библиотеки все еще полны книг, изданных до этого периода. А в них обычно преобладают персонажи мужского пола и женщины изображаются исключительно в роли хранительниц домашнего очага, тогда как мужчинам предоставлены все возможности.

Немаловажную роль в гендерно-ролевой социализации играют средства массовой информации, ведь они постоянно демонстрируют нам стереотипные женские и мужские образы. В процессе дифференциальной социализации очень велика *роль детских игрушек*. Игрушки и игры помогают девочкам практиковаться в тех видах деятельности, которые касаются подготовки к материнству и ведению домашнего хозяйства, развивают умение общаться и навыки сотрудничества. У мальчиков же игрушки побуждают к изобретательству, преобразованию окружающего мира, помогают развить навыки, которые позже лягут в основу пространственных и математических способностей, поощряют независимое, соревновательное и лидерское поведение. Зайдя в магазин, вы сразу же увидите, что большинство игрушек конкретно предназначены либо для мальчиков, либо для девочек. Гендерную принадлежность игрушки часто отражают ее название или упаковка. По статистике, взрослые покупают маленьким детям больше игрушек, типичных для пола ребенка. Естественно будет предположить, что это следствие того, что мальчики и девочки предпочитают разные игрушки и поэтому просят купить им именно их. Но является ли это предпочтение «естественным» или создается социальным окружением? По этому поводу существует *несколько гипотез*. Одна из них предполагает, что мальчики и девочки изначально обладают различной врожденной предрасположенностью, благодаря чему и начинают со временем отдавать предпочтение различным игрушкам. Но, к сожалению, мы не можем исключить

возможности, что к тому моменту, когда ребенок начинает отдавать предпочтения игрушкам, типичным для его пола, дифференциальная социализация в какой-то мере уже произошла.

Интересны исследования социологов о влиянии культа «Барби» (куклы для девочек) на социализацию и самоидентификацию девочек и девушек. Играя во «взрослую жизнь» с этой куклой, они невольно идентифицировали себя с белокурой красавицей, но, став девушками, подходили к зеркалу... результат — стремление к суициду как крайней форме протеста по поводу увиденного.

Таким образом, существует огромное количество факторов, которые влияют на гендерно-ролевую социализацию человека, начиная уже с самого рождения и на протяжении всей жизни.

Мы привыкли считать мужчин и женщин *Homo sapiens*, но совершенно различными. Малейшим различиям в строении головного мозга у представителей разных полов ученые склонны приписывать гораздо большее значение, чем на то дают право объективные данные. Обычно авторы трудов по психологии ссылаются *на четыре психологических различия между полами*: способностью ориентироваться в пространстве, математические способности, речевые навыки и агрессивность. Психологи начали изучать гендерные различия еще в конце XIX в., но вплоть до 1970-х гг. они по большей части занимались демонстрацией различий полов и обосновывали этим разное отношение к мужчинам и женщинам. Необходимо помнить, что обнаруженные *отличия* относительно невелики, *обычно не более 10%*, а в большинстве случаев *распределение мужской и женской выборки на 90% совпадают*.

Рассмотрим для примера одно из основных отличий — *эмоциональность*. Различия в эмоциональности между мужчинами и женщинами можно рассматривать на нескольких уровнях. На одном уровне мы имеем дело со способностью понимать эмоциональные состояния других (эмпатия) и умением выразить это понимание (эмпатическая экспрессия). На другом нас интересует переживание самим человеком своих эмоций (эмоциональные переживания) и его способы эти эмоции выражать (эмоциональная экспрессия). Как показывают исследования, мужчины не хуже женщин способны определять чувства других и внутренне сопереживать им, но они заинтересованы в том, чтобы окружающие никак не заметили этого по их поведению. Мужчины не желают, чтобы окружающие видели их способность к эмпатии, так как это не соответствует мужской гендерной роли. Мужчины часто оказываются в ситуациях, требующих от них проявления силы, независимости, властности, стремления к соревнованию — качеств, которые едва ли со-

четаются с эмпатийной отзывчивостью. Что касается переживания и выражения собственных эмоций, то, по данным исследований, *мужчины и женщины обладают равной эмоциональностью, но выражают свои эмоции с разной степенью интенсивности*. Эмоциональная жесткость считается одной из важнейших описательных характеристик «настоящего мужчины».

Взрослые женщины больше выражают чувства, направленные на окружающих (проявление интереса к чувствам других, их потребностям, желаниям). Мужчины же, наоборот, проявляют больше эгоцентрических чувств (потребностей, желаний, собственных интересов). Женщинам удобнее выражать чувства страха и грусти, и вместе с тем люди не видят межполовых различий в способности испытывать эти чувства.

Различия в агрессивном поведении находятся в ряду наиболее достоверных гендерных различий, но они не настолько велики и не настолько связаны с биологическими отличиями, как можно было бы предположить. Существует несколько факторов, от которых зависит, кто более агрессивен — мужчина или женщина: гендер участников конфликта, тип агрессии и конкретная ситуация. Различия в агрессии может объясняться гендерными ролями, которые поощряют проявление мужчинами агрессии в некоторых формах, в то время как агрессивность у женщин не приветствуется. Мужчин нередко принуждают к агрессии окружающие, ставя под сомнение их общественное положение или самоуважение. Женщины, наоборот, испытывают смущение, если приходится проявлять агрессию на людях. Мужчины предпочитают роли, в которых требуется проявление агрессии (в военной или спортивной областях), в то время как для большинства женщин агрессивность абсолютно неуместна.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что эмоции и чувства у мужчин и женщин одинаковы, но в связи с их гендерными ролями они выражают их по-разному.

Одним из значительных ограничений, налагаемых традиционной женской ролью в наше время, является то, что *работающая женщина* продолжает нести бремя домашних забот и ответственности за детей. Работающая женщина выполняет в среднем 69% работы по дому. Увеличение доли времени, которое женщины посвящают работе, привело лишь к небольшому сокращению их домашних обязанностей, а количество времени, отнимаемого у них заботой о детях, и вовсе осталось неизменным.

В работе женщины обычно ниже по статусу, чем мужчины. Большинство самых престижных профессий в нашем обществе буквально оккупированы мужчинами, прежде всего это касается политики и сферы

управления. Существует множество доказательств более низкой власти женщин в своих организациях по сравнению с мужчинами. Женщины гораздо реже занимают должности, предполагающие контроль над ресурсами и определение того, какие цели фирма будет преследовать и каким способом. Это происходит отчасти потому, что мужские гендерные стереотипы включают в себя больше качеств, которые считаются необходимыми для завоевания и удержания власти. Поэтому мужчины кажутся более подходящими для руководящих ролей. Женщины, пытающиеся сделать карьеру, иногда сталкиваются с таким явлением, как «стеклянный потолок». Эта метафора выражает тот факт, что в некоторых организациях существует как бы невидимый потолок, выше которого женщины не могут продвинуться. Общепринятые стереотипы, предполагающие, что мужчины гораздо лучшие лидеры, чем женщины, отчасти ответственны за существование «стеклянного потолка».

Еще одной проблемой работающих женщин является то, что они трудятся дома намного больше, чем их работающие мужья, что приводит к разрыву во времени отдыха. У домохозяек также существует множество проблем. Большинство из них не может удовлетворить свои социальные потребности. К тому же большинство социологов согласны, что женщина, зарабатывающая деньги, пользуется в доме большей властью.

Многие из нас выросли с представлением, что каждый в этой жизни заслуживает то, что получает, и получает то, что заслуживает. Нам

необходимо верить, что это так, иначе нам придется делать что-то, бороться с несправедливостью или чувствовать вину и дискомфорт, встречаясь с неоправданной дискриминацией, поэтому мы закрываем глаза и продолжаем считать, что ничего плохого с нами не случится, если мы будем правильно себя вести. Эта концепция «Такова жизнь» часто помогает мужчинам и женщинам оправдывать явное социальное неравенство, о котором мы говорим. Эта концепция также приводит к возникновению негативных стереотипов, когда женщины рассматриваются как слабый пол с целью объяснить их более низкий статус и низкую оплату труда. Подобная тенденция принижать способности некой социальной группы, которую мы эксплуатируем, так, чтобы эту эксплуатацию можно было рационально оправдать, давно была подмечена социальной психологией. Бороться против нее опасно, поскольку многим людям необходимо считать, что «все в порядке, просто жизнь такова», и не надо ничего менять. Традиционное разделение ролей на мужчин и женщин служит плохую службу не только женщинам, но и мужчинам.

На сегодняшний день существует сравнительно немного исследований, *касающихся ограничений, которые накладывает традиционная мужская роль.*

Психологи начали изучать женскую роль после того, как внимание общества было привлечено феминистским движением к низкому социальному статусу женщин. Последние несколько лет мужская роль пользуется все возрастающим вниманием исследователей.

Структура ролевых норм мужчины складывается из трех факторов. Первый связан с ожиданиями, что мужчины завоевывают статус и уважение других (норма статуса). Второй фактор, норма твердости, отражает ожидание от мужчины умственной, эмоциональной и физической твердости. Третий фактор — это ожидание того, что мужчина должен избегать стереотипно женских занятий и видов деятельности (норма антиженственности). *Норма успешности* (статус) — гендерный стереотип, утверждающий, что социальная ценность мужчины определяется величиной его заработка и успешностью на работе. С этой нормой связан целый ряд ограничений для мужчины. Во-первых, большинство мужчин не способно на 100% ей соответствовать, из-за чего имеют заниженную самооценку. Носитель традиционной мужественности никогда не знает меры и не может наслаждаться тем, что имеет. Он должен постоянно наращивать объем и время работы, и такой стиль жизни часто приводит к появлению обусловленных стрессом физиологических и психологических симптомов. Мужчины склонны выбирать работу и карьеру в зависимости от того, насколько хорошо она оплачивается.

Финансовое давление особенно обременяет тех мужчин, чьи жены

сидят дома и не работают. Если несколько человек зависят от тебя экономически, это серьезно давит на психику. Точка зрения, что главная обязанность мужчины в семье — исправно приносить большую зарплату, отрицательно влияет на исполнение им родительских функций, так как, чтобы соответствовать этим ожиданиям, мужчина должен посвящать все свое время работе. Например, в Японии, где понятие о мужестве включает в себя полную самоотдачу на работе, отцы проводят со своими детьми в среднем три минуты по будним дням и 19 минут по выходным.

Компенсация чувства несостоятельности в профессиональной и экономической сферах называется *компенсаторной мужественностью*. Когда мужчина не соответствует одному из аспектов мужской гендерной роли, он демонстрирует преувеличенную мужественность в другой области, тем самым компенсируя свою несостоятельность. Одной из таких областей является доминантность (жесткость). Норма доминантности существует у мужчин в нескольких формах: физической, умственной и эмоциональной.

Норма физической доминантности — это ожидание от мужчины физической силы и мужественности. Ту популярность, которой пользуется в наши дни бодибилдинг, смело можно считать реакцией на эту норму. Самооценка мужчин, которые не являются физически сильными, хотя чувствуют, что окружающие ожидают от них именно этого, может серьезно снизиться. Временами норма физической твердости может довести до насилия, особенно в том случае, когда социальная ситуация предполагает, что не проявить агрессию будет не по-мужски, или когда мужчина чувствует, что его мужественность под угрозой или под вопросом. Исследовательские данные о том, что *мужчины-драчуны* очень часто имеют заниженную самооценку и низкий социально-экономический статус, лишний раз подтверждают догадки относительно того, что *причина насилия над женщинами* — это *компенсаторная мужественность*.

Норма умственной доминантности содержит ожидание того, что мужчина будет выглядеть компетентным и знающим. Человек, пытающийся соответствовать этой модели сверхкомпетентности, начинает тревожиться, как только понимает, что чего-то не знает. Наибольшая проблема состоит в том, что в межличностных отношениях мужчина, старающийся соответствовать этой норме, часто унижает других тем, что отказывается признать перед ними свою неправоту или допустить, что кто-то знает больше, чем он.

Норма эмоциональной доминантности подразумевает, что мужчина должен быть эмоционально твердым: испытывать мало чувств и быть в состоянии разрешить свои эмоциональные трудности без помощи со

стороны. То, что делает мужчину мужчиной, обедняет его отношения с детьми и другими людьми. Мужчины получают меньшую эмоциональную поддержку со стороны и имеют меньше подлинно близких отношений. Отношения между мужчинами характеризуются большей конфликтностью и соревновательностью, меньшим самораскрытием и обсуждением чувств, чем отношения между женщинами. Мужская установка на соревнование не дает мужчинам принимать во внимание окружающих. Огромный вклад мужчин в войны, насилие, нанесение вреда планете, подавление социальных меньшинств и психологическую жестокость по крайней мере отчасти («условлен воздействием традиционной мужественности).

Норма антиженственности побуждает мужчин избегать стереотипно считающихся женскими занятии и моделей поведения. Некоторые мужчины считают, что выражение чувств и самораскрытие принадлежит исключительно женщинам и что они будут выглядеть недостаточно мужественными, если будут эмоционально экспрессивны.

Очень важная часть функционирования человека в качестве родителя — это нежность, забота, постоянная эмоциональная поддержка, потребность часто обнимать ребенка и говорить, что любишь его. Многим мужчинам сложно даются такие действия, поскольку они ассоциируются с женственностью, в результате многие люди подрастают, оставаясь в неведении, любили их отцы по-настоящему или нет.

Существует предположение, что *сгг.зах женственности (фемифобия)* происходит из страха гомосексуальности и обусловлен социальным контекстом, который обычно приписывает гомосексуальность мужчинам с чертами женственности.

Как негативное последствие ситуаций, когда мужчине сложно подерживать стандарт мужской роли или когда обстоятельства требуют от него проявления женских моделей поведения, которых просто нет в его репертуаре или они запрещены мужской ролью, возникает *мужской гендерно-ролевой стресс*. Мужчинам с высоким показателем МГРС очень сложно проявлять нежные чувства, то есть у них более низкий уровень вербальной и невербальной экспрессивности, чем у мужчин с низким показателем.

Более общую идею выдвинул в 1990 г. Р. О'Нил, который говорил о *гендерно-ролевом конфликте*. Конфликт может возникнуть, когда мужчина ограничивает свое поведение или поведение других, исходя из традиционных гендерных ролей, когда окружающие оказывают на него давление за нарушение норм мужественности или когда он подавляет себя либо окружающих из-за того, что они не стараются соответствовать роли. *Модель гендерно-ролевого конфликта включает в себя шесть паттернов:*

1. Ограничение эмоциональности — трудность в выражении своих эмоций или отрицание права других выражать эмоции.
2. Гомофобия — боязнь гомосексуалов, включая стереотипы о последних.
3. Социализация контроля, власти и соревнования.
4. Ограничение сексуального поведения и демонстрации привязанности.
5. Навязчивое стремление к соревнованию и успеху.
6. Проблема с физическим здоровьем, возникающая из-за неправильного образа жизни. Этот конфликт отражается как во внутрличностной, так и в межличностной сфере.

Тревожность, депрессия, снижение самооценки, стресс, проблемы в отношениях, конфликты на работе, физическое и сексуальное насилие — все это возможные результаты гендерно-ролевого конфликта.

Глава 27

ОСОБЕННОСТИ ЮРИДИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

ПОНЯТИЕ ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Юридическими по своей природе являются все трудовые, многие семейные, производственные, бытовые и межнациональные конфликты, если они затрагивают существующие нормы, принятые органами государственной власти.

Очень многие конфликты имеют смешанный характер и содержат как правовые, так и неправовые элементы, например при политических конфронтациях или национальных неурядицах.

Взрывная сила «загнанных внутрь», нереализованных потребностей, побуждений, влечений индивида может не только проявиться спонтанно, но и быть использована заинтересованными социальными институтами.

Весьма важный аспект всякого конфликта — пути и способы его предупреждения, прекращения и разрешения. Давая определение юридического конфликта, следует исходить из природы самих конфликтных взаимоотношений. Если же исходить из способов предупреждения, разрешения или прекращения конфликтов, то почти каждый из них можно назвать юридическим, ибо не бывает, по-видимому, такого случая, когда нельзя было бы с помощью юридических норм и институтов вмешаться в развитие тех или иных событий.

Примером серии конфликтов такого рода, носивших политико-правовой характер, явились взаимоотношения в середине 1990-х гг. в России двух ветвей власти — законодательной и исполнительной. Без юридических актов и процедур подобные взаимоотношения упорядочить невозможно. Основанием для введения конфликта 1993 г. в «законное русло» послужила подготовка, а затем и принятие новой Конституции России, которая с большей или меньшей полнотой и определенностью помогает разрешить эти проблемы.

Иначе говоря, можно утверждать, что не каждый конфликт юридический, но практически каждый может завершиться той или иной юридической процедурой. Юридические возможности предотвращения, разрешения или прекращения конфликта в принципе шире, чем право-

вая природа конфликта. Однако в большинстве случаев для юридического вмешательства в конфликт с самого начала существуют правовые основания.

Подход к проблеме нормативности как фактору регуляции различных видов социального взаимодействия непосредственно связан с философскими позициями авторов. На Западе наиболее популярна концепция Т. Парсонса, который в целом дает дуалистическую интерпретацию природы нормативного элемента регуляции действия. В разработанной им схеме социального взаимодействия само взаимодействие определяется в терминах четырех категорий: «деятель» (исполнитель), «цель» (назначение роли), «средства и условия для реализации цели» и «независимый, детерминантный, селективный фактор» (нормативный элемент). По теории Парсонса, «сочленение» исполнителя роли с системой норм возможно тогда, когда человек, принимающий роль, обладает особой мотивационной структурой: по своим параметрам она должна быть сопряжена с нормативной системой. Поскольку мотивационная структура является важнейшим компонентом личности, то подобное «сочленение» деятеля с нормативной системой предполагает обязательное приспособление к нормативной системе ценностей. Перестройка мотивационной структуры личности под влиянием внешнего социального контроля, опирающегося на санкции, формирует тип человека, который только и может быть «сочленен» с данной нормативной системой. Человек, по теории Парсонса, чуть ли не с первых дней жизни оказывается интегрированным в социальную систему, где существуют определенное ожидание и санкции относительно его поведения.

Существуют юридические конфликты, которые называются ложными. Ложный конфликт возникает вследствие ошибки или заблуждения по крайней мере одной из сторон, предполагающей, что другая сторона совершает или намерена совершить агрессивные, неправомерные или иные нежелательные действия.

В ложном юридическом конфликте возможны четыре основные ситуации:

- 1) сторона полагает, что находится с определенным лицом в правоотношениях, но на самом деле этого нет (например, арендатор строения не знает, что собственник дома продал его другому лицу);
- 2) обратный вариант: сторона не сознает, что находится в правоотношениях с другой стороной (скажем, при открытии Наследства один из наследников не подозревает о существовании других наследников);
- 3) сторона полагает, что противник действует незаконно, в то время как действия другой стороны правомерны;

- 4) обратный вариант: сторона полагает, что противник действует правомерно.

Из этого перечня видно, что ложность ситуации относится не столько к ее содержанию, сколько к юридической форме. На этой основе вполне может возникнуть конфликт. Ошибка в оценке ситуации, с одной стороны, не устраняет внеюримических мотивов конфликта и, следовательно, не снижает его остроты. Например, добросовестный приобретатель имущества защищает его от собственника, не зная ни своих прав, ни прав противника и не считаясь с законодательством. Если бы он знал юридическую форму и соблюдал ее, у него бы не возникло конфликта с собственником. С другой стороны, осознание и исправление ошибки в юридической форме, если именно она вызвала конфликт, может его прекратить. Так, должностное лицо, осознавшее законность действий представителя власти, который штрафует его за Экологическое нарушение, вряд ли будет продолжать поддерживать конфликт, а вероятно, примет меры к устранению его причин.

Вообще разъяснение правовых норм и законоположений, повышение юридической культуры граждан весьма полезно для сокращения числа конфликтов и снижения их остроты. Ведь юридические нормы упорядочивают общественные отношения, стабилизируют социальную жизнь и тем самым способствуют исключению или предотвращению групповых и индивидуальных противоборств.

ДИНАМИКА ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Под динамикой конфликта понимается его движение, развитие, изменение соотношения сил участников, наконец, завершение. В контексте рассматриваемого вопроса представляет интерес выяснение тех закономерностей, которые характеризуют развитие юридического конфликта, точнее, появление и изменение юридической компоненты в конфликтных ситуациях.

Как уже говорилось, иногда конфликт с самого начала имеет юридическую основу. Это происходит в тех случаях, когда стороны связаны правовыми отношениями и именно эти отношения выступают в качестве объекта конфликта или мотива поведения участников. Но чаще всего юридическая форма конфликта возникает не сразу, а лишь по мере его развития.

В динамике юридического конфликта большую роль играет вмешательство третьей стороны — государственного правоприменительного (правоохранительного) органа, который будет разбирать конфликт и

принимать по нему решения. Это может быть суд, арбитраж, административная инстанция (например, директор предприятия, министерство и т. д.) либо иное государственное учреждение, с которым стороны связаны соответствующими правоотношениями. Такая третья сторона если сразу и не присутствует в конфликте, то, во всяком случае, почти всегда «вырисовывается на горизонте». Известно, что существует и такая точка зрения, что все правоотношения являются трехсторонними: помимо прямых участников в них состоит и публичная власть, регулирующая течение событий путем соответствующего контроля или, в случае необходимости, властного вмешательства в отношения сторон (эта конструкция, несомненно, имеет основания в уголовном или гражданском судопроизводстве, где кроме истца и ответчика, потерпевшего и обвиняемого действует государственный орган — суд).

СТАДИИ РАЗВИТИЯ ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Так как сам конфликт — явление динамическое, развивающееся, то при более подробном анализе можно выделить несколько стадий его развития:

- 1) возникновение у одной или у обеих сторон мотивов юридического характера;
- 2) возникновение правовых отношений между сторонами, находящимися в конфликте;
- 3) развитие (изменение, прекращение) правовых отношений в связи с рассмотрением дела юридической инстанцией (в данном случае — судом); эта стадия может быть весьма длительной и претерпевать различные изменения; даже при нормальном течении дела (например, в уголовном процессе) будут иметь место предварительное расследование случившегося, предание обвиняемого суду, судебное рассмотрение дела, кассационное, надзорное производство ит. д.;
- 4) издание правового (правоприменительного) акта, завершающего конфликт (в приведенном примере — вынесение судом решения о разводе); может быть принято несколько решений или дело может быть пересмотрено и т. д.

Это примерная схема динамики простого юридического конфликта. Однако возможна и иная динамика. Во-первых, последовательность стадий развития конфликта может не совпадать с изложенной. Например, сначала, то есть до конфликта, уже существует правоотношение и только позже появляется юридическая мотивация поведения (например, после

консультации одного из участников с адвокатом). Во-вторых, некоторые стадии вообще могут отсутствовать. Так, в криминальном конфликте может не быть самостоятельной стадии возникновения правовой мотивации; ссора, закончившаяся убийством, сразу порождает четко сформировавшееся уголовно-правовое отношение: 1) между преступником и государством, 2) с правоохранительными органами. По сути дела, речь идет о двух конфликтах: межличностный конфликт преступника и потерпевшего произошел и исчерпан в момент убийства потерпевшего, но на этой почве возникает другой юридический конфликт (преступника с правоохранительными органами), протекающий в рамках процессуальных действий сторон. Наконец, возможны весьма сложные юридические конфликты с многократным чередованием различных эпизодов и стадий.

Положение о фактически изначальном, сущностном конфликте между социальными нормами и желаниями, побуждениями, потребностями человека выступает главным постулатом в психоаналитических концепциях. К видам конфликта относят и конфликт влечений, желаний, активности личности, с одной стороны, и ограничительных норм общества и культуры — с другой. Всевозможные табу вводятся с целью устранения нежелательных, разрушительных, опасных для социума и его социальной системы влечений, побуждений и действий индивидов. Общество требует от личности конформности в отношении предписанных, в том числе запрещающих, норм, ее согласия с данными нормами. Эти требования общества основаны на функциональности норм, на том, что нормы выполняют функции, важные для общества в целом. Однако нормы могут быть и дисфункциональными в отношении личности. Устранение конфликта между личностью и социальными нормами возможно лишь путем согласования функциональных требований личности и функциональных требований социума в целом.

Сочетание мотивации и нормативной регуляции в конфликтной ситуации заставляет социальных психологов искать решение традиционной проблемы в выработке согласия, которое возможно в двух случаях: 1) когда исполнение ролей и следование нормам направлены на достижение определенного статуса; 2) когда общество предоставляет лицам, занимающим определенный статус, социальные награды.

Выше неоднократно отмечалось, что практической целью конфликтологии является предупреждение или мирное разрешение конфликтов. Это, в общем, верно, тем более когда речь идет о межличностных отношениях. Но в данном случае мы имеем в виду не только цель, стоящую перед конфликтологом, но и средства, которые он применяет или рекомендует. Они не всегда могут и должны быть исключительно уми-

ротворяющими. Как справедливо отмечалось в литературе, «стремление погасить конфликт путем идеологического воздействия на сознание его участников или всяческое его замалчивание есть поверхностный поход, есть порочная и опасная политика снятия конфликтной ситуации». Иногда надлежит и «власть употребить», то есть применить жесткие средства для прекращения противоборства и восстановления справедливости. Вот почему юридический конфликт и его разрешение не исключают применения насилия.

Из дальнейшего изложения будет видно, что для юридического конфликта применение принуждения вообще не является чем-то экстраординарным и противопоказанным. Силовые средства, когда они применяются правоохранительными органами в рамках и в соответствии с законом, зачастую бывают необходимыми для предотвращения или прекращения конфликта, а также для наказания виновных. Важно лишь, чтобы они были необходимой и адекватной мерой наведения порядка, не превращались в орудие произвола и нарушения прав граждан.

При этом следует помнить, что социальный контроль направлен лишь на то, чтобы загнать внутрь нежелательные для общества побуждения индивида и держать их под постоянным давлением, но он не в состоянии полностью подавить все влечения индивида. Периодические вспышки насилия, терроризма, агрессии, антиобщественные действия — это издержки формального социального контроля. Возможно, что с помощью средств социального контроля агрессивное поведение тормозится, а запрещенные способы удовлетворения опасных для общества и других людей влечений нивелируются страхом перед социальными санкциями и наказаниями. Тем не менее влечения, приводящие к антисоциальным поступкам, часто не гасятся внешними средствами социального контроля и продолжают существовать. Следовательно, конфликт норм и личностных влечений остается неразрешенным. Длительная фрустрация этих влечений может привести к серьезным дисфункциональным последствиям для индивида, что в конечном счете скажется дисфункционально и на социуме в целом, а в определенных ситуациях приведет к краху и саму систему социального контроля.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПРИРОДА ОТЧУЖДЕНИЯ

Феномен отчуждения постоянно воспроизводится в жизни индивида и

общества, находясь в тесной зависимости от их собственной природы.

В общественно-политической литературе проблема отчуждения оказалась в центре внимания исследователей, когда общественная жизнь стала демонстрировать множество примеров несоответствия, разрыва между жизнью отдельного человека и достижениями всего общества, когда люди стали замечать, что итоги их трудов, накопленные ими материальные и духовные блага и очевидные достижения обрели как бы собственную жизнь, не только отдаляясь от самих людей, но и подчиняя их себе. В художественной литературе известен и булгаковский сюжет «Собачьего сердца». В жизни, к сожалению, не всегда так легко удастся обуздать силы, порождаемые самими людьми, для их же собственного блага.

Известный немецкий философ М. Хайдеггер также рассматривал отчуждение как внутреннее свойство, атрибут бытия общественных отношений. Мир повседневных забот, обезличивание человека, превращение его в функциональную единицу общества он объяснял растворением человеческой «экзистенции» в отчужденных нормах общественного поведения и образа мыслей. «Используя общественные средства сообщения, используя связь (газеты), каждый уподобляется другому, — отмечал Хайдеггер. — Мы наслаждаемся и развлекаемся так, как наслаждаются другие, мы читаем, смотрим и высказываем суждения о произведениях литературы и искусства так, как смотрят и высказывают суждения другие; но мы сторонимся также „толпы“ так, как другие: мы „возмущаемся“ тем, чем возмущаются другие». Иначе говоря, можно сказать, что не мы живем в современном мире, а нас живут в нем.

Психологическая наука не только не отрицает факта существования отчуждения, но считает этот феномен очень устойчивым, длительно существующим спутником человеческой жизни. Для такого классика психологической науки, как З. Фрейд, характерен очевидный пессимизм в вопросе перспектив преодоления отчуждения, в возможности достижения такого золотого века, в котором культура откажется от принуждения и от подавления влечений. «...Похоже, — пишет он, — что всякая культура вынуждена строиться на принуждении и запрете влечений... потому что массы косны и недалекосны, они не любят отказываться от влечений, не слушают аргументов в пользу неизбежности такого отказа, и индивидуальные представители массы поощряют друг в друге вседозволенность и распущенность».

Полной подлинного трагизма, противоречий и непоследовательности со стороны властей была борьба в России за отмену крепостного права. Это право отчуждало в интересах одного сословия не только труд, собственность, но и саму жизнь подавляющего большинства населения

Российской империи.

Многовековое угнетение и эксплуатация приучили «народ безмолвствовать», кротко и смиренно переносить свою страдальческую долю, но, когда чаша терпения оказывалась переполненной, гнев и недовольство проявлялись в наиболее обостренных формах. На протяжении XVII—XVIII вв. по России прокатились четыре крестьянские войны против крепостничества. Только в первые десять лет царствования Екатерины II с 1762 по 1772 г. в разных местах России произошло до 40 крупных крестьянских волнений.

Знакомство с политической и правовой историей различных стран убеждает, что феномен отчуждения присущ любой системе политических и правовых отношений. Везде правовая система, будучи производной от юридического творчества людей, приобретает определенную самостоятельность, и в этом качестве начинает играть роль фактора гражданского поведения, отчуждая в той или иной степени жизненные права и интересы отдельных групп и индивидов общества. В этом процессе просматриваются некоторые общие моменты, формы правового отчуждения. Так, несомненной основой права в любой стране является обычай, правовая традиция, складывающаяся в процессе длительной истории жизни конкретного общества. В каждом отдельном случае эта история самобытна, но везде она порождает одну и ту же проблему — проблему соответствия народному духу правовых форм политического правления. Правовое отчуждение в этой форме не остается без изменений, но его изменения влияют на конкретные процессы оформления интересов людей в системе правовых актов. Даже в тех случаях, когда государство не приобрело еще опыта собственной достаточно продолжительной истории политического развития, данная форма отчуждения проявляется в виде заимствования обычаев и традиций других стран.

Проблема соответствия народного духа и правовых форм политического правления уникально проявилась в истории Российского государства. С удивительным постоянством народ в России оставался безмолвным. Испытывая насилие и произвол со стороны властей, он мирился с тем правительством, которое непременно бы выгнали в других странах. Вековой гнет самодержавной власти, задавленность нуждой и бесправием, отсутствие примеров положительного исхода борьбы сделали свое дело — привели народ к редкой покорности властям, терпимости, неспособности даже понять, не то что отстаивать жизненно важные интересы. Как прошлая, так и нынешняя история изобилует примерами на сей счет.

Распространенной формой правового отчуждения является отчуждение

личности в существующей правовой системе, в конкретных институтах и организациях власти. В каждом конкретном случае индивид застает уже готовую систему права, которая приписывает ему вполне определенное гражданское поведение, уже тем самым отчуждая самостоятельность его потребностей и интересов. Конкретное состояние установленных норм, принципов, положений действующей системы политико-правовых институтов вполне может служить основанием для вывода о степени правового отчуждения личности. Даже, казалось бы, незначительные изменения в этой системе могут существенно влиять на конкретное состояние отчуждения. Например, советская правовая система не предусматривала ограничения срока пребывания на важнейших руководящих должностях в государстве (партии). Эта норма, четко прописанная в правовых системах западных стран, могла бы более существенно повлиять на особенности политического развития современной России.

Исторический опыт показывает, что наиболее жизнестойкими, позволяющими быстрее преодолевать наиболее крайние формы правового отчуждения оказываются политические системы, гибко реагирующие на происходящие в обществе перемены, имеющие институты противодействия процессам односторонней узурпации власти и оторванности от народа. Политические системы на Западе оказались более стабильными именно потому, что государственно-правовые институты общества, сохраняя свою жизнеспособность, постоянно совершенствовались.

Правовое отчуждение личности в процессе участия в политическом и правовом строительстве тесно связано с развитием прямой и представительной демократии. Права и свободы граждан на митинги и шествия, забастовки и акции протеста, другие формы непосредственной демократии значительно влияют на степень правового отчуждения, снижая его уровень, создавая атмосферу непосредственной сопричастности граждан с процессом развития правовой и политической жизнедеятельности общества. Наиболее высока степень участия граждан в регулировании общественного развития через формы непосредственной демократии, а также стремление к такому участию в исторические периоды бурных общественных перемен, в годы революций, перестроек и прочих социальных настроений.

Под воздействием непосредственного проявления воли больших масс людей общество порой начинает двигаться семимильными шагами к более прогрессивному состоянию, отбрасывая нормы, законы, правила поведения, которые на протяжении столетий сковывали инициативу масс, отчуждали их от участия в делах государства.

Свою положительную роль в преодолении правового отчуждения личности играют и формы представительной демократии.

Прямое и косвенное участие граждан в делах общества и государства дает возможность преодолеть состояние отчуждения, возникающее в процессе формирования и функционирования правовой системы.

Ситуация, когда результаты правотворческой деятельности оказываются фактором правового отчуждения личности, может быть вызвана к жизни иными по своей природе обстоятельствами. Так, в обществах с низкой правовой культурой люди часто сталкиваются с парадоксальной ситуацией, когда государство принимает множество законов, а их как будто бы вовсе и нет. То есть они-то, конечно, есть, но не ими руководствуются граждане в своей повседневности. Там, где «закон что дышло», люди привыкают считаться с иными обстоятельствами: с прецедентом, с мнением начальства, с силой и принуждением. К сожалению, эти традиции оказались очень живучими в российской государственности. Слова В. О. Ключевского о том, что в России «обильное законодательство при отсутствии закона» оказались справедливыми не только по отношению к порядкам XVIII в. И сегодня обычной является ситуация, когда закон вроде бы вступает в силу с момента его опубликования, а граждане еще долго не могут им воспользоваться, потому что чиновник «наивно» уверяет их в необходимости ждать по принятому закону разъяснений и толкований начальства.

Отсутствие правовой культуры как факта правового отчуждения может проявляться и в несколько иной плоскости, когда личность оказывается вне права и политики по причине собственной правовой и политической несостоятельности. Отсутствие образования и специальных знаний, низкая общая культура и недостаточный профессионализм, незначительность личного опыта борьбы за свои права и интересы — все это может свести на нет любые попытки изменить правовую и гражданскую жизнь к лучшему. «Неграмотный человек вне политики» — это известное выражение не нуждается в особых комментариях. Правда, оно было высказано в ситуации, когда нужно было привлечь население к строительству новой жизни. Есть и другая его сторона: неграмотный человек — прекрасный объект политических манипуляций. Как правило, у него отсутствует собственная устойчивая позиция по тем или иным проблемам общественного развития; он легко поддается воздействию массированной пропаганды и потому именно такой человек оказывается чаще всего обманутым в своих правовых надеждах и ожиданиях.

Разнообразные формы правового отчуждения личности теснейшим образом взаимосвязаны, создавая в своем единстве конкретное поле

политических прав, свобод и зависимостей. Это непреходящий и постоянно меняющийся в своем состоянии фактор общественного развития. Только в борьбе за свои права и интересы человек может рассчитывать обрести желаемую степень свободы и преодоления отчужденного состояния в обществе.

КОНФЛИКТНОСТЬ ПРАВОВОГО ОТЧУЖДЕНИЯ

Конфликты между людьми возникают по различным, порой даже ничтожным поводам. Поэтому нет ничего удивительного, что серьезные разногласия, противоречия, а к ним, несомненно, следует отнести противоречия правового и политического характера, сопровождаются конфликтами самого разнообразного свойства. Каждый человек, достигая совершеннолетия, застает систему правил и норм гражданского поведения, которая сложилась до него и без всякого учета его личных привычек и устремлений. В такой ситуации ему остается либо подстраиваться под существующую систему регуляторов, либо стремиться изменить ее в своих интересах. И в том и в другом случае конфликты вероятны, однако во втором они просто неизбежны.

На общее состояние конфликтности могут оказывать вполне самостоятельное влияние отдельные компоненты политической и правовой системы, что особенно заметно в условиях общей несбалансированности ее составных элементов. Так, к моменту распада Советского Союза наиболее консервативной оказалась политическая организация общества, то есть политический и правовой механизм управления общественными делами. Она как бы застыла в своем развитии, сохраняя без заметных изменений преобладающий командно-бюрократический стиль руководства, чрезмерную централизацию власти, мелочную опеку деловых и общественных отношений. В таком состоянии правовое отчуждение как бы стало привычной нормой гражданского самочувствия личности, не вызывая желания изменить ситуацию с помощью открытого конфликта. Но как только начавшиеся реформы затронули государственно-политический механизм, социальные конфликты тут же провалились в самых различных формах, разрывая на части тотальное государство.

В обществах тоталитарного типа открытые социальные конфликты — редкое явление. И дело здесь не только в том, что принуждение и насилие по отношению к любым попыткам противостоять власти — гарантия общественного спокойствия. В подобных обществах сама среда не располагает рядом важнейших условий нормального функционирования общественных отношений. Здесь отсутствуют необходимые организационные формы, через которые мог бы осуществляться процесс формирования общего социального интереса общественных групп и приобщения к нему отдельных индивидов. В этих обществах устойчивый стереотип социальной психологии близок к известному суждению: «Вот придет барин, барин нас рассудит». Роль барина как третьей стороны исполняет все и за всех решающая власть. Ее непререкаемое право

последнего слова в любом социальном противостоянии формирует в сознании потенциальных участников конфликта неуверенность в собственных силах. Поэтому они, с одной стороны, склонны всячески откладывать вступление в открытый конфликт, а с другой — готовы прекратить борьбу, как только «сверху» поступит соответствующая команда.

В условиях дефицита ресурсов (политических, экономических, демографических и т. п.) власть путем политических усилий превентивного характера стремится снять потенциальную конфликтность в обществе, упредив проявления социального недовольства и возможного неповиновения. Известные «дела» и «процессы» второй половины 1930-Х гг. и 1950-Х гг., сознательно запущенные спецслужбами, преследовали ряд важных политических целей и не только в СССР, но и в Германии, США и т. п. Среди них стремление избавиться от потенциальной оппозиции, продемонстрировать обществу высокий уровень политической бдительности, облегчить реализацию господствующего экономического и политического курса. Но самая главная задача, пожалуй, состояла в том, чтобы не допустить неконтролируемых социальных процессов, во что бы то ни стало продемонстрировать монолитное единство общества и тем самым ликвидировать любые возможности для возникновения социальных конфликтов.

Совершенно иная ситуация складывается в более благополучных обществах. В условиях демократических свобод гражданское общество постепенно обретает определяющие нормы своей самостоятельности. Общественную жизнь в этих условиях можно представить как пеструю мозаику свободно формирующихся центров многочисленных процессов, в известном смысле хаотическое состояние, где социальная закономерность — всего лишь неустойчивый вектор различных тенденций развития, складывающихся в конкретной обстановке объективно, но лишь в редких случаях надолго. Такое общество социально подвижно, изменчиво, мобильно. Отношение единства в нем весьма относительно. Здесь не только согласие, но и конфликт являются обычным состоянием общественного развития.

Демократическое общество устойчиво своей подвижностью, а не монолитным единством и отсутствием конфликтов. Оно не только не ликвидирует социальные конфликты, а создает для них условия свободного проявления. Можно даже сказать, что подлинная демократия и есть согласие. Однако, в отличие от конфликтов в тоталитарной системе, это легализованный и, как правило, относительно мирный конфликт. Отсутствию в демократических условиях крайних форм остроты социальных столкновений в значительной мере способствуют развитые

механизмы социальной саморегуляции. При наличии соответствующей социальной технологии, предусматривающей определенные процедуры переговоров, контроля, согласований, дебатов по научно обоснованной и проверенной методике, течение социального конфликта проходит в общедемократическом русле без крайне отрицательных социальных последствий.

Таким образом, на основе краткого анализа проблемы правового отчуждения личности можно сделать несколько обобщающих выводов.

Во-первых, феномен отчуждения представляет собой неотъемлемое свойство человеческой жизнедеятельности, возможность превращения ее условий, процесса и результата в самостоятельную силу, господствующую над индивидами и предписывающую им определенную норму поведения. Феномен отчуждения неразрывным образом связан с природой человека и общества, и поэтому преодоление его негативных моментов может осуществляться лишь как бесконечно длительное гуманистическое совершенствование индивидуальной и общественной жизни.

Во-вторых, формы и особенности проявления отчуждения значительно видоизменяются в процессе исторического развития, находясь в тесной зависимости от общих характеристик конкретной исторической эпохи. Однако каждая из реально существовавших эпох демонстрировала принципиальную неспособность преодоления феномена отчуждения. Радикальные попытки практического построения «нового общества», создания «нового человека» закономерно оказывались вариантами новых форм отчуждения человека.

В-третьих, правовое отчуждение личности может осмысливаться, а затем и преодолеваться лишь с учетом общетеоретических положений исследования феномена отчуждения и специфических характеристик видовых форм его проявления. Правовое отчуждение личности в сложившихся политико-правовых условиях и традициях, в процессе функционирования и результатах права, при соответствующем уровне общей и правовой культуры представляет собой конкретные направления его существования и преодоления.

В-четвертых, реальный процесс преодоления правового отчуждения личности конфликтогенен. На степень конфликтности общества оказывают влияние многочисленные факторы, среди которых немало-важная роль принадлежит конкретному состоянию отчуждения в нем. Однако зависимость состояния конфликта и отчуждения в обществе не однозначна. Высокая степень отчуждения может сопровождаться незначительной конфликтностью, а последняя приобретать те или иные формы, способствующие общему преодолению негативных последствий отчуждения.

Глава 28

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В СЕМЬЕ

Семья — уникальный институт взаимодействия людей. Уникальность эта заключается в том, что этот теснейший союз нескольких людей (муж и жена, потом дети, с ними могут совместно проживать и родители мужа или жены) связывают нравственные обязательства. В этом союзе люди стремятся провести как можно больше времени в совместном взаимодействии, доставлять в процессе взаимодействия радость и удовольствие друг другу.

ПЕРИОДЫ РАЗВИТИЯ СЕМЬИ И ЕЕ ФУНКЦИИ

Семья постоянно находится в процессе развития, в результате этого возникают непредвиденные ситуации и членам семьи приходится реагировать на все изменения. И на их поведение в различных ситуациях оказывают влияние темперамент, характер и личность. Неудивительно, что в каждой семье между ее членами с неизбежностью возникают различного рода столкновения. В жизни каждой семьи, которая существует продолжительное время, есть периоды, когда в ней происходят важные изменения, способные вызвать конфликтные ситуации. Назовем основные из них.

Первоначальный период — происходит адаптация супругов друг к другу. По статистике, в течение первого года совместной жизни разрушаются до 30% браков.

Второй период — появление детей, которым необходимо уделять много внимания, резко ограничивает возможности супругов в профессиональном росте, в удовлетворении прежних увлечений, накапливается усталость, могут проявляться противоположные представления по вопросам воспитания и профессиональной ориентации детей. Такая обстановка может провоцировать межличностные конфликты.

Третий период — появление новых членов семьи во взаимодействии — невест, зятей, внуков, родителей другой стороны. Наступающие зрелый возраст и старость также создают свои проблемы.

Каждый из этих периодов характеризуется своими специфическими

конфликтными ситуациями и конфликтами. На возникновение межличностных конфликтов в семье на любом отрезке ее развития могут влиять различные внешние факторы. Прежде всего, это изменения, происходящие в обществе, например изменение моральных и культурных критериев, утверждение культа наживы и ориентация на удовлетворение чувственных потребностей (в противоположность интеллектуальным, требующим огромных затрат времени и внутренней энергии), отсутствие социальной защищенности семьи и др.

Выделяют несколько важнейших функций семьи: 1) репродуктивную (воспроизводство новых членов), 2) воспитательную (воспитание нового поколения), 3) хозяйственно-экономическую (формирование и расходование семейного бюджета), 4) рекреационную (проблема досуга и психической разгрузки). Каждая семья может какую-то из функций считать наиболее важной. Противоречия могут возникнуть тогда, когда у мужа и жены расходятся мнения относительно того, какой из функций отдать предпочтение и как ее выполнять. Например, жена желает иметь много детей, а муж не более одного, ссылаясь на недостаток времени на воспитание, желание «пожить самим» и др.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

В первый период, *период притирки супругов*, наиболее типичными причинами конфликтов являются: межличностная несовместимость; претензии на лидерство; претензии на превосходство; разделение домашних дел; претензии на управление бюджетом; следование советам родственников и друзей; интимно-личная адаптация.

1. *Межличностная совместимость* подразумевает взаимоприятие друг друга, основывающееся на сходстве ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, уровня развития личностей. Межличностная несовместимость дает о себе знать в том случае, когда по этим индивидуально-Психологическим характеристикам у каждой стороны имеется свое мнение, противоположное мнению другой стороны. Например, тип характера жены — сенсорный. Ее природа требует, чтобы все было детализовано, все вещи находились в понимаемом ею порядке. А тип характера ее мужа — интуитивный, да он к тому же еще интроверт. Его детали не беспокоят, он их не замечает по причине предпочтений своего характера. Войдя в комнату, он свои туфли может снять в самом неподходящем месте и оставить их там, не обращая внимания, стоят они или лежат на боку. Для него они свои функции выполнили. Жена —

сенсорик, да к тому же экстраверт, потребует, чтобы туфли были поставлены «как положено», сопровождая свои требования «лекцией». Причиной возможного межличностного конфликта в данном случае будет непонимание женой того, что, в отличие от нее, у мужа созданный им «беспорядок» не вызывает никаких эмоций. Точно так же будет все происходить, если предпочтения характеров окажутся противоположными. Муж и жена просто поменяются ролями.

Для избежания подобных конфликтов необходимо знать особенности проявления характеров друг друга и вместе учиться управлять ими. Нелегко из двух сформировавшихся «Я» прийти к одному «мы». Однако терпеливое отношение к привычкам друг друга, совместная терпеливая работа над собой создадут условия для бесконфликтного взаимодействия в дальнейшей жизни.

2. *Лидерство в семье.* Жена или муж (или оба) могут сформироваться до брака лидерами. Сохранение таких позиций в браке чревато постоянными конфликтами. Лидер может вести семью за собой удачно, а может подавлять инициативы другого, формируя у него внутреннее противостояние, чреватое открытыми или скрытыми конфликтами. Выходом из такой ситуации будут взаимное обсуждение проблемы и категорический отказ от претензий на лидерство, лояльное отношение к альтернативному мнению другого, совместное решение семейных вопросов.

3. *Превосходство.* В начальном периоде семейной жизни нередки случаи, когда один из супругов стремится доказывать свое превосходство. Подобное поведение Э. Берн описывает в новелле «Дорогая». Муж при гостях дает нелестные характеристики жене и шутливо обращается к ней за подтверждением: «Да, дорогая?» Жена, при таком поведении мужа, оказывается в не очень приятной для нее ситуации, ее настроение испорчено.

Подобное поведение мужа (жены) по отношению к близкому человеку есть проявление невоспитанности. В нормальной семье муж и жена находятся в равном отношении друг к другу.

Следовательно, чем раньше супруги откажутся от унижающих друг друга претензий на превосходство, тем благополучнее будет дальнейшее взаимодействие между ними. Следует искать хорошее друг в друге и подчеркивать его, в таких случаях обратная реакция будет всегда положительной.

4. *Домашние дела.* Некоторые семейные пары делят домашнюю работу на женскую и мужскую. Есть семьи, у которых эта проблема особых инцидентов не вызывает. Но для многих дележ домашних дел —

вечная неразрешимая проблема и причина конфликтных ситуаций. Влияют на это типы личности и даже лень одного из супругов или их обоих. На все случаи жизни договориться невозможно, всегда найдется в доме непредвиденный случай — «кому закрыть дверь?». Поэтому при помощи договоров межличностных конфликтов избежать нельзя. Когда муж и жена любят друг друга, то следует делать для любимого человека больше приятных дел. Необходимо взять себе за правило, что в доме все дела общие и все значимые, *нет мелких дел*. Поступление на работу — дело важное, значимое, но оно происходит редко. А ведро с мусором необходимо выносить ежедневно. И спор из-за того, кому из супругов это сделать, может каждый день портить настроение обоим, приводить к стычкам между ними. Проблему должен взять на себя любящий муж, такие дела делаются без привлечения внимания остальных членов семьи. Если есть необходимость, чтобы муж выполнил какую-то незначительную работу, надо обращаться к нему не в приказном тоне, а с просьбой. В случае отказа не следует дело обострять различного рода «проповедями». Может быть, такое поведение с его стороны является поводом для конфликта, в основе которого лежат совсем другие причины?

Мужчина, воспитанный в традициях «мужчина — глава семьи», никогда не делит с женой работу. Он всегда знает, что делать, старается избавить жену от всякой тяжелой работы. Такая гармония уменьшает количество конфликтных ситуаций, недоразумения разрешаются на уровне инцидентов. Хорошие отношения между супругами крепнут, они привыкают к мысли, что они необходимы друг другу.

5. *Семейный бюджет*. Проблемы между мужем и женой могут возникать в тех случаях, когда жена зарабатывает больше мужа, когда она ему об этом постоянно напоминает, стремясь унизить его мужское достоинство. Конфликтные ситуации могут возникать и тогда, когда одному из супругов кажется, что другой нерасчетливо тратит деньги, например покупает вещи, без которых можно обойтись. При совместной жизни необходимо привыкать к мысли, что все семейные проблемы решаются сообща, не в ущерб друг другу, а во благо. Конфликтов будет меньше при согласовании расходов между супругами. В таких случаях каждому будут известны возможности бюджета и каждый будет знать, что без его участия никаких серьезных расходов не будет предпринято. Следует иметь в виду, что не всегда будет положительно воспринят дорогой подарок для другой стороны без предварительного обсуждения.

6. *Родственники и друзья*. Каждая семья приобретает собственный жизненный опыт совместного взаимодействия, сталкиваясь с трудными

ситуациями. Преодолеть их самостоятельно мужу или жене не всегда под силу. В таких случаях иногда прибегают к советам родственников, друзей, специальной литературы. Например, жене показалось, что муж стал меньше уделять ей внимания, неоправданно грубит. Она обращается за советом к родителям, подругам, убеждает их в том, что она делает все для мужа, а он ее не ценит. Если родственники или подруги окажутся опытными людьми, которые пережили сами нечто подобное, то предложат ей самой во всем разобраться, проанализировать свое поведение.

Но есть друзья, которые из лучших побуждений сразу принимают сторону «обиженной» жены (мужа) и начинают учить их уму-разуму. Самый убедительный «аргумент» в таких случаях: «Да я бы знаешь, что сделала (сделал)...» Следование таким советам быстрее всего послужит поводом, который приведет к конфликтной ситуации. Советы родственников и друзей необходимо выслушивать. Однако свою ситуацию лучше знает тот, кто в ней оказался. Решение необходимо принимать самому, свое, основанное на собственных чувствах и рациональном осмыслении случившегося. Собственное решение, даже оказавшееся впоследствии неверным, даст больше пользы в приобретении личного опыта, чем плохие советы. В тех случаях, когда кажется, что нет выхода из создавшегося положения, следует обратиться к специалисту — конфликтологу.

7. *Интимно-личная адаптация* требует от супругов достижения морально-психической и физиологической удовлетворенности друг другом в интимных отношениях. Если один из супругов начинает испытывать психические или физиологические неудобства от интимной близости, неудовлетворенность от ее результатов, проблему нельзя оставлять, чтобы она реласовалась сама собой. На неудовлетворительные результаты интимной близости могут влиять необоснованные страхи за свою половую «слабость», неудовлетворенность и т. д. Такое положение дел чревато конфликтами. Гармоничная половая жизнь супругов служит своего рода терапевтическим средством для выхода из различного рода психических стрессов. При появлении в этой сфере каких-либо неудобств, которые не удастся преодолеть своими силами, необходимо обязательно обратиться к психологу или сексологу. Если эти проблемы не будут устранены в начале совместной жизни, они с неизбежностью дадут о себе знать позднее, в самых непредвиденных негативных проявлениях. Думается, что высший балл в интимно-личной адаптации могут поставить себе супруги в том случае, когда они расстанутся на один день, а при встрече им кажется, что они не виделись неделю. А если не виделись

неделю, то при встрече должно создаваться впечатление, что они не виделись целый год. Интимно-личные взаимодействия на такой высоте бывают между супругами тогда, когда каждый из них стремится сделать добро другому, заботится о нем, доверяет ему во всем. Конфликты в таких случаях очень редки, а когда возникают, то протекают всегда в конструктивной форме.

Второй период, вызывающий кардинальные изменения, связан с *появлением в семье детей*. В это время причин и поводов для возникновения конфликтных ситуаций, в том числе и новых, появляется значительно больше. Ребенок требует к себе внимания 24 часа в сутки. Жена становится матерью, она кормит ребенка, больше времени уделяет ему, у нее накапливается усталость, особенно если ребенок беспокойный. Ей необходим отдых не только физический, но и психическая разгрузка. Многие женщины в таком положении становятся раздражительными, неадекватно реагируют на некоторые действия мужа. Конфликт может возникнуть по любому поводу.

В этих условиях муж *обязан* относиться к жене с большим вниманием, чем до рождения ребенка. Раздражение жены обязательно скажется на формировании характера ребенка. Более того, оно может оказать влияние на формирование его смысла жизни. На бессознательном уровне определенный смысл и направленность жизни, цементирующие ее в единое целое, складывается у каждого человека уже к 3—5 годам.

Ребенок в семье растет, прибавляются проблемы воспитания, обучения, профессиональной ориентации и др., возникают новые причины для разногласий, которые могут способствовать появлению межличностных конфликтов между родителями и детьми. Распространенная болезнь молодых родителей — попытки одного из них возглавить процесс «правильного воспитания» нового поколения, игнорируя мнения другого супруга. Например, ребенок обиделся на папу, он бежит к маме, а мама начинает его успокаивать и говорит: «Папа у нас плохой, он тебя обижает». Подобное поведение тяжело переживается мужем и может формировать у ребенка раздвоение личности, может привести к конфликту между супругами. Любой из родителей, каким бы образом он ни поступил в отношении ребенка, в присутствии ребенка всегда прав. Обсуждение поведения друг друга допустимо только в отсутствие ребенка, в доброжелательной друг для друга форме, с целью найти единое решение.

К конфликту могут привести различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка. Один из них может предпочитать силовые методы, а другой отвергать их. Выбор дополнительных занятий для

ребенка (музыка, спорт, различные кружки) могут также послужить причиной конфликта. Отношение к плохим оценкам ребенка может вызвать острую конфликтную ситуацию. Например, мать станет укорять ребенка за то, что он получил плохую оценку. Отец сочтет, что это не повод для трагедии, скажет, что все в свое время получали двойки. В такой ситуации мать может все свое недовольство оценкой выплеснуть на отца, сказать ему, что он вообще не занимается воспитанием детей. В подобных случаях не учитывается мнение противоположной стороны, что всегда провоцирует межличностный конфликт.

В наше время, когда нет гарантии безопасности нигде и никому, конфликты между родителями и детьми возникают из-за позднего возвращения последних домой. Особенно возрастает тревога родителей, когда проходит условленное время возвращения ребенка домой, а он не появился. Некоторые дети, находясь в это время в компании, о доме не желают и вспоминать, хотя знают, что конфликт с родителями неизбежен. Это эгонистичное поведение со стороны детей. Собственное удовольствие от приятного времяпрепровождения в кругу сверстников для них важнее, чем переживания и подлинные страдания о них самых близких людей.

В конфликтах между родителями и детьми большое значение имеет позиция взрослых. Подросток не всегда способен действовать как взрослый человек. Его личность находится в стадии становления, поэтому реакция подростков на внешнее воздействие более непосредственна, чем у взрослых. У них еще не устоялись «социальные тормоза». «Я-концепция» у подростков не так нагружена различными табу общества, как у взрослых, и они не в силах четко контролировать свои эмоции в разных ситуациях.

Конфликты приобретают особую остроту между родителями и подростками там, где родители не ушли в своем развитии далеко от подростков. Эту мысль подкрепляет концепция американского психолога Д. Стивенса. Он выделяет *семь стадий зрелости личности*: грудной ребенок, младенец; делающий первые шаги малыш; подросток; юноша; взрослый человек; почетный старец; учитель. Стивенс считает, что в плане развития личности каждый взрослый человек доходит до какой-то из перечисленных стадий и остается на ней навсегда. На это не влияют ни уровень образования, ни занимаемая человеком социальная роль, ни его финансовая состоятельность.

Он подмечает еще одну интересную деталь в поведении людей. При определенных обстоятельствах человек может легко соскальзывать на какой-то момент на низшие ступени, которые он уже прошел. Такими

обстоятельствами могут выступать конфликты между людьми.

Однако опыт показывает, что ни один психологический тип не блещет в конфликтных ситуациях. Конфликт способствует проявлению худших черт из тех, которыми мы обладаем. В третьем периоде, когда в семье *появляются новые члены* (невестки или зятя), может возникнуть много причин для межличностных конфликтов. Вариантов появления нового человека в семье может быть много, однако чаще муж приводит жену в семью, к родителям. В таких случаях возможны конфликты между матерью и ее невесткой, матерью и сыном, сыном и его женой. Эти конфликты с неизбежностью втягивают в свою орбиту отца сына и родственников его жены.

Мать сына после его женитьбы может претендовать на то, чтобы он уделял ей столько же внимания, как и до женитьбы. А сын, как того требует сама природа, все внимание уделяет молодой жене. Мать начинает ревновать и ищет повода придаться как к сыну, так и к невестке по различным пустякам. Она начинает привлекать на свою сторону мужа, который вынужден втягиваться в конфликтную ситуацию.

Сын любит жену и любит мать и не может определить, чью сторону принять. Какое-то время он пытается их примирить, однако такие попытки, как правило, не приводят к успеху. Жена в конце концов приходит к убеждению, что в семье мужа ее все обижают, и начинает жаловаться своим родителям, ищет у них поддержки. Иногда родители безоговорочно становятся на сторону дочери. Межличностный конфликт охватывает три семьи, противоборствовать начинают сторонники жены и сторонники мужа. Такой конфликт практически не имеет конструктивного разрешения. Однако его можно и необходимо предупредить.

После вступления в брак молодых людей всем необходимо понять, что не только они, но и все родственники переходят в совершенно новое качество, не известное ранее никому из них — появился новый *«родной»* человек в семье. Все усилия родственников должны быть направлены на то, чтобы помочь молодым супругам найти взаимопонимание. Все в новой семье должно быть направлено на ее укрепление, а не на разрушение, не на провоцирование межличностных конфликтов, а на их предупреждение.

Советы молодым женам. Многие огорчения и даже страдания в семейной жизни связаны с тем, что муж не соответствует выращенному в душе идеалу. В согласии с установившимися представлениями, большинство женщин ценят в мужчине надежность, умение принять решение в трудной ситуации, самостоятельность. Эти прекрасные ка-

чества можно усилить в любом мужчине. Однако в той семье, где жена пытается все решения принимать сама, это осуществить труднее. Напрашивается вывод: принимать решение единолично нецелесообразно, перспективнее побуждать мужа к решениям.

Не стесняйтесь своей слабости, если вы боитесь темноты, не можете носить тяжелые сумки или вбивать гвозди. Зато, если муж вбил гвоздь, праздник должен быть на всю округу. Мужественность развивается быстрее, если мужчина чаще выступает как защита и опора слабой женщины. Умение поощрять проявление способностей любимого определяет и деловую карьеру мужчины, которая во многом зависит от расположенности жены обнаруживать неустанный интерес и соучастие в его профессиональных делах. Он должен быть уверен, что найдет в жене не только заинтересованного слушателя, но и друга, который, прежде всего, попытается понять и разделить его позицию, встать на его оборону независимо от объективных обстоятельств. Содействие женщины в поддержании чувства собственного достоинства у всех членов семьи в значительной степени определяет ее собственную жизнестойкость и самочувствие.

Основные жизненные ценности формируются в родительской семье. Образ, идеал любимой женщины во многом навеян воспоминаниями молодого человека об образе своей матери. И если жена хочет понять, какие качества особенно ценит в ней муж, полезно внимательно и любовно изучать мать и бабушку мужа. То, что многие мужчины выбирают себе жену, основываясь на том, насколько она похожа на мать, — факт надежно установленный. Поэтому, зная о свойствах матери мужа, можно в какой-то степени предсказать качества, которые определяют выбор этого мужчины. Неудивительно, что понимание женских качеств, которые он ценит в матери, поможет жене понять и развить те качества своего характера, которые особенно ценит муж. Отсюда становится понятной пагубность противопоставления себя свекрови и стремление поссорить с нею мужа. Это нарушает идеальный образ жены, вносит глубокий разлад в его душевную жизнь и разрушает его психическое здоровье. Мать может ревновать сына к жене, поэтому не стоит дарить ей «возрастные» подарки. Если хотите сохранить мир в семье, не вмешивайтесь в ссоры мужа со свекровью, так как подобное вторжение обидит ее, какой бы ни была ваша позиция. Лучше просто выражать растерянность и озабоченность.

Советы молодым мужьям. Для молодых мужей, говоря о причинах непонимания в семье, прежде всего надо помнить о различной доминантности мужчин и женщин. Как показали исследования, среди

мужчин чаще встречаются лица с левым доминантным полушарием. Не понимая иногда поведение женщин, мужчины убеждены, что женская логика — это отсутствие всякой логики. Однако это в большей степени логика чувств и отношений. Женщины интуитивно считают главными достоинствами мужчины ум, логику и надежность. Мужчины так же интуитивно больше всего очаровываются внешней красотой женщин, поэтому говорят, что мужчины и женщины любят по-разному. Мужчины глазами, а женщины ушами. Женщине необходимо подтверждение любви ежедневно, иначе она начнет думать и говорить, что ее давно разлюбили. Любовь интуитивна по своей сущности, неудивительно, что сексуальность нарушается тем больше, чем больше контроль и управление над ней. Потребность в любви у женщины значительно сильнее, чем у мужчины. Это связано с ролью матери. Лишенная любви женщина быстрее становится деспотичной, так как не имеет возможности раскрыться как женщина.

Поэтому, заметив в поведении жены подобные проявления, нужно прежде всего подумать о том, удовлетворена ли ее потребность в любви.

Неудовлетворенная женщина может заменить мужа как объект нежной привязанности маленьким сыном. Это приводит к слишком раннему развитию у него чувственности, что похищает часть его будущей мужественности.

Как показывают результаты исследований, в жизни многих мужчин центр тяжести их интересов приходится на служебные дела, а у женщин доминируют проблемы семейных отношений. Отсюда понятно, что при утрате новизны в отношениях у женщин раньше, чем у мужчин, может возникнуть неудовлетворенность семейным общением, и скука начинает активно разъедать интимные отношения. В подобной ситуации мужчине следует преодолеть лень и организовать нестандартные ситуации, что поможет ему и жене повернуться друг к другу новыми гранями своего характера.

Мужчинам нужно помнить о том, что очень позитивно на климат в семье влияют комплименты. Что такое удачный комплимент? Это не штамп, а проявление доброжелательного внимания. Делая комплимент, помните, что в каждом человеке есть хорошее. Выделяя и подчеркивая это хорошее, не покусимся на похвалу — в этом и состоит искусство комплимента, его положительная роль, он закрепляет *лучшее* в человеке, фиксируя это лучшее.

Помните, что любовь нельзя воскресить, а тем более пробудить упреками и призывами.

Любовь держится на человеческих достоинствах, ее не укрепить

постоянным подчеркиванием недостатков. Можно воскресить радостным настроением.

Если мужчины более склонны к любви в периоды тревог и опасностей, то женщины — в спокойной и располагающей обстановке.

Если любовь ослабевает, то следует искать новые способы вознаграждения и поощрений, так как старые постепенно снижают свою ценность — к ним привыкают.

Глава 29

ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Педагогический конфликт обладает рядом особенностей, выделяющих его из общей массы конфликтов.

Особенность первая. Не всякий конфликт, возникающий в образовательной системе, можно считать педагогическим, то есть имеющим прямое отношение к учебно-воспитательному процессу. Педагогические конфликты в системах «педагог—учащийся», «педагог—учащиеся», «педагог—педагог», «педагог—родители», «педагог—руководитель», «коллектив—руководитель» можно отнести к категории педагогических, когда они связаны косвенно или напрямую с обучением, воспитанием учащихся, с влиянием на психологический климат учебного заведения.

Особенность вторая. Конфликты педагогические нельзя рассматривать рядоположенно. Значимость каждого вида конфликта может ситуативно меняться. Например, конфликты в педагогическом коллективе влияют на психологический климат, сказываются на настроении учащихся и педагогов, их эмоциональном самочувствии.

Однако доминирующими являются конфликты в системе «педагог—учащийся». Это область возможных прямых, наиболее активных столкновений. Именно они определяют конфликтогенность образовательного учреждения.

Особенность третья. Педагогические конфликты отражают не только личностные, но и любые другие особенности жизнедеятельности образовательной системы (социальные, экономические, идеологические и пр.). Образовательное учреждение — не замкнутый мир, оно аккумулирует, а зачастую и усиливает проблемы социума.

Особенность четвертая. В решении педагогического конфликта следует придерживаться принципа: «Благородная цель достигается благородными средствами». В образовательной среде непримлемо правило «Цель оправдывает средства» («Была бы цель хороша, а средства могут быть любыми»).

При этом нельзя путать два понятия: позиция педагога и педагогическая позиция. Первая — субъективная, вторая — объективная. Первая носит преимущественно тактический характер, вторая — стратегический. Важно, чтобы обе позиции по возможности совпадали и не

противоречили друг другу.

Особенность пятая. В любом педагогическом конфликте не может быть безнадежного прогноза. Этот вид конфликтов обязательно должен быть решен. В педагогическом процессе не может и не должно быть несовместимых интересов. В системе «педагог—учащийся» не существует соперников, существует общая цель, а расхождения в способах достижения не исключают сотрудничества. Любой педагогический конфликт может и должен быть направлен на конструктивные способы его решения.

С этих позиций следует подходить к пониманию предмета педагогической конфликтологии.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Основным условием предупреждения педагогических конфликтов являются особенности личности педагога, учителя, воспитателя, уровень их профессиональной, психолого-педагогической культуры. Рассмотрим некоторые личностные параметры.

Параметр первый. Культура слова и эмоциональных состояний. «Мои слова были бы пустым звуком, если бы в душах воспитанников я не извлекал тонкой чувствительности к слову, если бы каждое слово не пробуждало в них внутреннего эмоционального отклика» (А. С. Макаренко). Разумеется, такая способность воспитателя не формируется вдруг, сама по себе. Она накапливается годами, путем постоянных и упорных упражнений.

Параметр второй. Эмоциональная восприимчивость, которая позволяет человеку воспринимать окружающий мир во всем его духовном и материальном богатстве, находить в себе лучшие чувства, передавать их своим воспитанникам.

Параметр третий. Психологическая зоркость, то есть концентрированное проявление культуры человека вообще, педагога в особенности. Она направлена на поиск решений конфликтной ситуации, из большого количества вариантов которых следует избрать наиболее адекватный.

Параметр четвертый. Умение распознавать эмоциональное состояние личности. «Читаю чувства на лице твоём... — утверждал один из героев трагедии Эсхила. В драме человеческих отношений такое заявление могло быть средством оказать давление, психологически пода-

вить, заставить признаться в «тайных грехах» и т. п. В педагогике же это умение означает, что воспитатель овладел быстрой расшифровкой переживаний учащегося, создающих конфликтную ситуацию. Важно не только «смотреть», но и «видеть», причем видеть не взгляд, жест, слышать не интонации голоса как таковые, а личность человека, его душевное равновесие или тревогу, вызов всему окружающему и т. п.

Параметр пятый. Умение распознавать причины поступков, инициирующих конфликты. Психологически зоркий педагог способен не только правильно оценить состояние учащегося, но и найти причинно-следственную связь, определить перспективы развития его личности.

Причины каждого поступка бывают сложны и тесно переплетаются между собой. Следует выделить латентные (например: условия жизни, воспитания, состояние здоровья, психики) и актуальные (обстоятельства, в которых возник конфликт, поводы, которые дали толчок к действию).

Параметр шестой. Многие педагогические конфликты можно избежать, если педагог владеет искусством определить специфические особенности учащегося — отношения к самому себе.

Социальные психологи доказывают, что люди с пониженной самооценкой чувствительны к лести, заискивают перед руководством, грубы и высокомерны с подчиненными. Замечено, что педагоги с неразвитым чувством собственного достоинства склонны видеть в шалостях учащихся хулиганские проявления, более верят в силу наказания, чем в силу убеждения, и т. д.

Проявления заниженной самооценки учащихся могут быть весьма разнообразны. Одни учащиеся стремятся, чувствуя свою «неполноценность», обратить на себя внимание выкриками на уроках, демонстративным непослушанием, дерзостью и т. д. Другие, убедившись в бесплодности попыток завоевать общее признание, замыкаются в себе, между ним и окружающими возникает «смысловой барьер». Самые искренние поступки педагогов они истолковывают в худшую сторону, а мотивы этих поступков приписывают корыстным или «воспитательным» соображениям.

Не менее опасна и завышенная самооценка, возникающая в результате захваливания, некритического отношения старших. Переоценивая реальные возможности, учащийся рано или поздно сталкивается с неумолимой действительностью, с разочарованием, с конфликтами.

Параметр седьмой. Умение распознавать отношение воспитанников к воспитателю. Это требует от педагогов и воспитателей развитого чувства эмпатии, эмоциональной чуткости и психологического такта.

Параметр восьмой. Способность к саморегуляции. Способность воспринимать окружающий мир чувств, состояний, переживаний воспитанников не приходит сама собой. Это результат постоянной тренировки, большой работы, напряжения. Чтобы настраиваться, надо уметь определять собственное состояние, давать ему оценку.

Психологические состояния человека полимодальны, переплетены между собой. И все же можно выделить несколько состояний, которые затрудняют общение воспитателей с воспитанниками и могут породить конфликты.

Кто может дать гарантию, что, преследуя самые благие цели, педагог не подавляет личность учащегося, не побуждает его к сопротивлению, что его поступки всегда правильно воспринимаются. Практика показала, что, к сожалению, таких гарантий не существует, а самые добрые намерения могут быть разбиты, натолкнувшись, как на скалу, на юношеское равнодушие, противодействие. Такое случается именно тогда, когда учащиеся не понимают истинных намерений своего наставника.

Учащийся в младших классах почти не дифференцирует отношение к себе со стороны учителя как к учащемуся и как к человеку. В отрицательных отметках он видит не столько оценку своих знаний, сколько отношение педагога, а упреки родителей воспринимает не столько как оценку своего прилежания, сколько как отношение к его неудачам. Если, например, родители считают, что отметка справедлива, в то время как ребенок не согласен с ней, может назреть глубоко скрытый конфликт, который обнаруживается неожиданно для всех в самый неподходящий на первый взгляд момент.

Подростки особенно остро реагируют на малейшее проявление неуважительного отношения к ним как к личности. Они охотно могут простить обвинения в лени, в неорганизованности, но не прощают таких обобщающих заключений, когда они подозреваются в нечестности, трусости, в нарушении «кодекса чести» и т. п.

Зная это или интуитивно догадываясь о подобной закономерности, подавляющее большинство учителей придерживается такой позиции, которая не давала бы основания учащимся подозревать их в пристрастии, в придирках. Но часто ли педагоги задумываются о том, в каком виде, учащиеся воспринимают их чисто человеческие качества, которые не всегда соответствуют профессиональным?

Опыт подсказывает, что именно об этой стороне отношений многие преподаватели заботятся гораздо меньше, чем следовало бы, считая более важным, чтобы учащиеся выполняли требования, не нарушали пра-

вила поведения, овладевали знаниями. Если же все идет нормально, педагог не особенно склонен задумываться над тонкостями этих отношений.

Это не только ошибочная, но порой опасная позиция, потому что доброе отношение детей к своему наставнику составляет его педагогический потенциал, обеспечивает надежность воспитательных позиций. Доброе имя педагога, стремление подражать ему предупреждают конфликты.

Заметим, что это очень распространенное «заболевание» — логорея (словоистечение). Обнаружить собственную логорею не так уж и трудно. Когда слова педагога не вызывают соответствующую реакцию или, наоборот, становятся объектом насмешек, пародирования, возникают конфликты.

Если рассматривать природу перечисленных выше состояний, то можно заметить: они возникают как ответная реакция на неблагоприятные условия или неудовлетворенность собой, далеко не всегда осознанную, искусно замаскированную не только для окружающих, но и для самого себя. «Винновники» подобного камуфляжа — механизмы психологической защиты личности, которые дают возможность преодолевать неприятности.

Есть несколько механизмов психологической защиты личности. Возьмем, например, такой способ снятия состояний напряженности, как рационализация. Суть его состоит в том, чтобы путем самовнушения, логикой доказательств преодолеть состояние тревоги. Для этого требуется умение на основе психоанализа найти источник психического напряжения. В значительной мере здесь речь идет о серьезных элементах аутогенной тренировки, о которой педагоги слабо информированы, хотя она должна составлять важнейшую часть профессиональной подготовки педагога, начиная со студенческой скамьи и заканчивая курсами повышения квалификации.

Существует много важных приемов аутогенной тренировки, вполне доступных для самостоятельного овладения. Рассмотрим такой прием, как переключение. Это прием замены одного вида деятельности другим, или, как его образно определяет В. Леви, «зигзаг»: «...дело застряло, режим не впрок, самочувствие не налаживается, работа не идет, имеет смысл попробовать раз-другой сбить систему — сделать, как говорят, зигзаг... Любой малопривычный сильный раздражитель может сыграть роль «зигзага»: театр, кино (если вы давно туда не ходили), баня, если вы не были там с месяц, и даже покупка нового платья...»

Можно только добавить, что арсенал средств переключения у каждого педагога неограниченный: важно только ставить перед собой такую

цель и добиваться ее.

СЛОЖНЫЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ

Вхождение педагога в молодежный коллектив иногда связано с возникновением конфликтных ситуаций, которые необходимо разрешать с соблюдением педагогического такта, без ущерба для интересов коллектива учащихся и собственного авторитета.

Непременное условие решения конфликтных ситуаций — знание педагогом тех стадий, которые проходит процесс принятия требований воспитателя его воспитанниками.

Первую можно условно обозначить как стадию проверки мобилизационной способности педагога. Воспитанники учитывают (неосознанно, стихийно) особенности поведения педагога (учителя), его эмоциональное состояние, способность правильно оценить ситуацию, найти соответствующую форму эмоционального отношения к ней, согласовать с этой формой слова, смысловую линию поведения.

Учащиеся довольно тонко улавливают подобный диссонанс, хотя не всегда осознают его. Они замечают все: как преподаватель вошел, какова его мимика. Особо выделяется способность «не заводиться», быстро ориентироваться в ситуации и оперативно принимать нужные решения.

Если первая стадия — это своего рода проверка реакций педагога, то на второй речь идет уже об оценке его волевых качеств, о проверке его терпения, настойчивости.

Известно много случаев, когда молодые преподаватели, особенно учителя школ, благополучно преодолевшие порог первого знакомства, все-таки разочаровывались в своем труде только потому, что не сумели противопоставить случаям невыполнения требований свою готовность идти на конфликт. Боязнь конфликтных ситуаций точно так же, как и бездумная готовность ввязаться в них, не считаясь с педагогической целесообразностью, — тот экзаменационный балл, который невольно выставляется учащимися, оценивающими профессиональные качества нового для них наставника.

Проверка психологической устойчивости педагога и составляет содержание второй стадии.

Вслед за второй следует третья стадия — проверка ценностных ориентаций личности педагога, оценка его педагогического кредо. Здесь

учитываются его требовательность и доброта, принципиальность и справедливость, внимательность и отзывчивость, честность и благородство.

Разумеется, многое зависит от возраста учащихся. В начальных классах школы подобной проблемы нет, потому что учитель всегда выступает для младших школьников как эталон мудрости и поведения в силу самого педагогического статуса. Они замечают его промахи, ошибки, но воспринимают их как случайные, несущественные издержки учительского труда. Подростки качественно отличаются от младших школьников в оценке личности учителей. Они более критичны, более требовательны, их взгляды страдают прямолинейностью, категоричностью. О личности педагога они судят по отдельным поступкам, фразам, эмоциям. У подростков легко завоевать авторитет, но легко его и потерять. Старшие школьники и особенно студенты более дифференцированно, более глубоко и обоснованно судят о личностных и профессиональных качествах педагога. Но и здесь важно правильно поставить себя в системе «педагог—учащиеся» с первых дней совместной деятельности, потому что именно с первых шагов преподавателя обнаруживаются его профессиональные качества, а старшеклассники и студенты вполне подготовлены к тому, чтобы понять и оценить их.

Четвертая стадия связана с оценкой таких профессиональных качеств педагога, как его компетентность и методическая подготовленность. Именно на этой стадии и завершается, по существу,

15 Зак. 3662

процесс первого знакомства воспитателя и воспитанников. Все эти стадии могут длиться и качественно развиваться у различных педагогов по-разному, отличаться последовательностью, степенью напряженности конфликтов, характером взаимоотношений и т. п. Но общие черты все же сохраняются. Одни педагоги проходят эти стадии почти мгновенно, за несколько дней или недель общения, а другие не могут преодолеть их подводные камни за месяцы, а то и годы, потому что не сумели раскрыть себя перед учащимися в той роли, на тех позициях, которые принимаются ими как ориентиры для будущих отношений.

Все это, однако, не означает, что любой неопытный педагог должен обязательно проходить мучительный путь проб и ошибок. Вопреки распространенному мнению мы все же полагаем, что существуют отработанные технологии педагогической деятельности. Они не универсальны, но вполне могут быть использованы для того, чтобы не допускать грубых ошибок, чтобы начинающий педагог более осознанно, целенаправленно ускорил свое вхождение в педагогический коллектив и особенно в коллектив учащихся.

ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

В *среде студентов* на первых курсах идет процесс самоутверждения в группе, особенно в начальный период. В это время на мотивацию их поведения большое влияние оказывают темперамент, черты характера и уровень воспитанности. Недостаточно высокий уровень «Я-концепции» студента может порождать конфликтные ситуации. Исследователи указывают, что первокурсников характеризуют обостренное чувство собственного достоинства, максимализм, категоричность и однозначность нравственных критериев, оценки фактов, событий, своего поведения. Свойственный этому периоду рационализм и нежелание принимать все на веру создают недоверие к старшим, в том числе и к преподавателям вузов. К старшим курсам межличностные взаимодействия студентов приобретают более осознанный характер, происходит формирование микрогрупп по принципу межличностной совместимости, в которых межличностные конфликты становятся редким явлением. Конфликты разрешаются самими студентами или же могут закончиться разрывом отношений.

Трудности во взаимодействии, которые могут вести к конфликтам, нередко возникают *между студентами и преподавателями*. Наиболее распространенная причина конфликтов — неадекватность оценки знаний студентов. В таких ситуациях субъективной стороной могут выступать необъективные претензии студента на более высокую оценку и субъективность преподавателя, занижающего оценку студенту. Есть преподаватели, которые почти никогда не ставят оценку «отлично», они убеждены в том, что в совершенстве знают предмет только Они сами. Такой преподаватель постоянно находится в конфликтной ситуации со студентами. Влияние на оценку могут оказывать личностные качества студента, его поведение на лекциях и практических занятиях (реплики, пререкания, вступления в споры).

Встречаются и *другие* субъективные моменты при оценке знаний студента преподавателем. Бывают сомнения в оценке: поставить «хорошо» или «удовлетворительно» студенту. В такой ситуации преподаватель ориентируется на оценки, поставленные в «зачетке». При обладании «удовлетворительных» оценок вопрос решается в пользу оценки «удовлетворительно», «отлично» такой преподаватель не поставит студенту ни за какой ответ. Иногда студенты в случаях неадекватной оценки их знаний конфликтуют в открытой форме, но чаще студент уносит с собой скрытые формы протеста в виде отрицательных чувств: недоверия, презрения, враждебности.

Межличностные конфликты с *коллегами и руководством* существуют и в такой высокостатусной группе, как преподаватели высшей школы. Стычки могут возникать из-за несовпадения мнений по какой-то обсуждаемой на кафедре проблеме, не обязательно научной, например при обсуждении требований трудовой дисциплины. Одни преподаватели относятся к этим требованиям как к неизбежности, а другие могут считать их чисто субъективными, не относящимися к учебному процессу (это различного рода дежурства, присутственные дни и т. п.).

Межличностные конфликты между руководством кафедры и преподавателями могут возникать из-за неравномерного распределения нагрузки, особенно в тех случаях, когда предоставляется возможность дополнительного заработка. Несправедливое распределение всегда провоцирует конфликты.

Межличностные столкновения могут возникать между преподавателями и лидерами, организующими неформальную жизнь кафедры (разного рода чаепития по случаю праздников, дней рождения и т. п.). Стычки возникают при сборе средств на эти мероприятия.

Если конфликтные ситуации при взаимодействии «студент—студент» разрешаются самими студентами, то разрешение межличностных конфликтов на уровне «преподаватель—студент» принимает более сложные формы. Основная роль в их предупреждении и разрешении выпадает на преподавателя, который может использовать для этого некоторые неизбежные в этих случаях методики и требования:

- при отчете студента необходимо психологически расположить его к максимально возможному плодотворному ответу, исключить возникновение стрессовой ситуации;
- в случае неудовлетворительного ответа взаимодействие «студент—преподаватель» должно заканчиваться осознанием студентом того, что его ответ не удовлетворяет не преподавателя, а не отвечает требованиям программы;
- ни в какой форме и ни по какому поводу не допускаются оскорбления студента;
- владение собой и своими эмоциями в любой ситуации;
- все неудачи во взаимодействии со студентами, в создании конфликтных ситуаций считать собственным просчетом.

Глава 30

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

ПРИРОДА МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Анализируя историю последних столетий, можно определить их как вехи развития цивилизации. Так, если XIX в. — это век территориальной экспансии, создания колониальных империй, XX в. — век идеологической экспансии, противостояния антагонистических идеологий, то XXI в., вероятно, будет веком этнодемографической экспансии. При этом этнодемографическую экспансию можно понимать как стремление к власти этносов с высокой демографической продуктивностью (наглядная иллюстрация — захват исконной сербской территории Косова албанцами).

И территориальная, и идеологическая, и этнодемографическая экспансии сопровождаются столкновениями, борьбой за ресурсы, неизбежно перерастая в конфликт. Конечно, в основе такого рода конфликтов лежали и лежат экономические интересы противоборствующих народов и государств, но вид конфликта, его камуфляж часто оказывает серьезное влияние на характер и динамику поведения народов.

Традиционно под экспансией понимается прежде всего территориальная экспансия и установление военно-политических сфер влияния. Нельзя сказать, что такой вид экспансии исчерпал себя, поскольку территория по-прежнему является выгодным долгосрочным приобретением — как «жизненное пространство», носитель сырьевых, энергетических и людских ресурсов, военно-стратегический и экономический плацдарм (вспомним войну между Великобританией и Аргентиной за Фолклендские острова с их 200-мильной рыболовной зоной и близостью к богатой полезными ископаемыми Антарктиде), пространство для размещения промышленных мощностей или технических отходов, сельскохозяйственные угодья. Сегодня в мире немало реальных и потенциальных конфликтов, квалифицируемых как пограничные и территориальные споры, и проблем с определением статуса территорий (одностороннее изменение Турцией толкования соглашений 1936 г. о статусе черноморских проливов; возникающее напряжение вокруг богатств Антарктиды, откуда, несмотря на существующие соглашения, исподволь вытесняется Россия). В будущем, по мере развития ресурсного кризиса (истощения сырьевых ресурсов планеты, снижения плодородия почв, роста численности населения, усиления экологических претензий государств друг

к Другу и т. д.), то есть по мере значительного повышения стоимости выживания государства и его титульного этноса, весьма вероятно возвращение в мировую политику жесткого варианта территориальной экспансии.

Однако в настоящее время экспансия имеет другие измерения: информационное, культурно-историческое, религиозное, этническое, политическое (сюда следует отнести и целенаправленное политическое давление вплоть до международных санкций) и особенно экономическое (во всех его видах — финансовом, товарном, технологическом и т. д.), которое и является стержнем современной экспансии. Понимаемая широко, она имеет немалые отличия от своей территориальной разновидности. *Вопервых*, если территориальная экспансия носила, как правило, ступенчатый (пространственное расширение США в XIX в.) и нередко односторонний характер (знаменитое правило Бисмарка для Германии: не воевать на два фронта), то сегодня экспансия — это непрерывный процесс, нацеленный на множество объектов и порождающий в результате столкновения интересов целый комплекс разноплановых конфликтов. *Ввторых*, сегодня «мирная» экспансия осуществляется многими государствами и их группировками по отношению друг к другу одновременно, поэтому можно говорить об их взаимопроникновении, или, иными словами, об образовании комплекса взаимозависимостей и противоречий. *Втретьих*, ранее внешнюю экспансию осуществляла одна держава или недолговечный союз государств. Ныне сосуществуют внешняя экспансия устоявшихся или новых экономических и экономико-политических группировок и экспансия внутри самих этих группировок. *Вчетвертых*, внутрикоалиционная экспансия периодически сопровождается «добровольными» взаимными уступками сторон, хотя общий ее баланс, конечно, благоприятен для сильнейших из них.

Нынешняя политика мирового сообщества весьма сложна: конфликты и противоречия сосуществуют с координацией действий и сотрудничеством. Одна группа противоречий (например, экономических) между странами или группами стран «уравновешивается» настоятельной необходимостью кооперации в другой сфере (безопасности). Одновременно имеются как противоречия, так и кооперация и внутри отдельных групп государств. Совпадение позиций и интересов государств ведет к образованию и укреплению экономических и экономико-политических группировок и зон интеграции — Европейский Союз, НАТО, Содружество Независимых Государств.

Взаимодействие разных по направленности и силе экспансий, с одной стороны, и результаты разноуровневого и разнопланового сотрудничества — с другой, в совокупности определяют состояние такого феномена, как

баланс сил субъектов политики. Важно подчеркнуть, что этот баланс — не равновесие, а лишь соотношение сил, причем соотношение динамическое, зависящее от изменения всех определяющих его элементов. Динамичность баланса означает, что любые перемены во взаимодействии его составляемых (вызванные, например, геополитической переориентацией от «западноцентризма» на Восток даже ослабленной ныне России) способны существенно повлиять на расстановку сил и очертания геополитической карты планеты, и в этой ситуации приоритетное значение приобретает возможность воздействовать на политику и даже целостность государства через этнические элиты, особенно национальных меньшинств. Тем самым придается дополнительный импульс как росту этнонационализма среди нацменьшинств, его дальнейшему перерождению в сепаратизм (в случае компактного проживания маргинальных этносов), так и нарастанию национализма извне (в случае, если национальные меньшинства имеют свое государство по другую сторону границы). Ответной реакцией на это может стать всплеск национальных чувств титульного этноса, тем более что нередко альтернативные интересы руководителей маргинальных этносов сводятся к элементарным территориальным требованиям.

Питирим Сорокин подсчитал, что за двадцать четыре века истории человечества на четыре мирных года приходится один год, сопровождающийся насильственными действиями — войнами, революциями, бунтами, которые считаются социальными конфликтами. Социальные конфликты обычно разделяют на следующие группы:

- политические — борьба за власть, доминирование, влияние, авторитет;
- конфессиональные — борьба за право исповедовать ту или иную религию;
- социально-экономические — борьба «между трудом и капиталом»; например, между профсоюзами и работодателями;
- межэтнические — борьба за права и интересы этнических общностей.

Принципиальный вопрос понимания специфики межэтнических конфликтов — это вопрос об их связи с самим феноменом этничности: являются ли конфликты между этносами сущностными, заложенными в этническом многообразии человечества, или они сугубо функциональны? Если считать истинным первый подход, то тогда сербов и албанцев, ингушей и осетин, арабов и евреев, армян и азербайджанцев следует признать «несовместимыми». Если исходить из второго подхода, то надо сделать вывод: не этничность составляет суть таких конфликтов, она лишь форма их проявления. Так, молдаване говорят, что у них нет конфликта с русскими или украинцами, это просоветский режим сопротивляется в

Приднестровье. Чеченские события многие считают не межэтническим конфликтом, а криминальным переделом собственности. Просто в конфликтных ситуациях обнажаются противоречия, которые существуют между общностями людей, консолидированными на этнической основе. Далеко не в каждый конфликт бывает вовлечен весь этнос, это может быть его часть, группа, которая ощущает или даже осознает противоречия, ведущие к конфликту.

В реальности мы встречаемся со взаимопроникающими конфликтами, каждый из которых составляет питательную среду для другого. Неслучайно даже специалисты-конфликтологи часто не могут прийти к единому мнению о том, с каким конфликтом они имеют дело — с межэтническим в политическом камуфляже или наоборот.

Межэтнические конфликты множественны по своей природе. Исследователи предлагают самые разные их классификации. По целям, которые ставят перед собой вовлеченные в конфликт стороны, межэтнические конфликты можно подразделить на несколько категорий:

- социально-экономические, при которых выдвигаются требования гражданского равноправия (от прав граждан до равного экономического положения);
- культурно-языковые и конфессиональные, при которых выдвигаемые требования затрагивают проблемы сохранения или возрождения функций языка, культуры, религии, этнической общности;
- политические, если участвующие в них этнические меньшинства добиваются политических прав (от автономии местных органов власти до полномасштабного конфедерализма);
- территориальные — если в их основе лежат требования изменения границ, присоединения к другому («родственному» с культурно-исторической точки зрения) государству или создания нового независимого государства.

⁶ Кроме целевого подхода, природу межэтнических конфликтов можно рассматривать с точки зрения структурных изменений в обществе как основы противоречий, приводящих к конфликтам. Этносоциологи считают, что в основе межэтнической напряженности лежат процессы, связанные с модернизацией и интеллектуализацией народов. Эти процессы привели к тому, что в престижных видах деятельности нарастала конкуренция между титульными и другими этносами. Иллюстрацией может служить позиция русских в бывших республиках Советского Союза: у титульных этносов этих республик к концу 1970-х гг. не только сформировалась полиструктурная интеллигенция (то есть помимо административной и занятой в сфере просвещения, как было в основном в 1930—1960-х гг., появилась еще и научная, художественно-творческая, а у

некоторых национальностей — и производственная), но и сложились новые ценностные представления, в том числе о самодостаточности и важности большей самостоятельности. Такие представления и ценности не совпадали с теми, которые были у русских в этих республиках. Большинство из них приехали туда с установкой помогать местному населению (что делали раньше их родители), а следовательно, они и ощущали себя по статусу выше титульных этносов.

Этот подход акцентирует внимание на том, что на определенном историческом этапе происходят изменения в потенциале этнических групп, претендующих на привилегированные, престижные места, в том числе во власти; изменяются и ценностные представления групп. Подобная ситуация сложилась ранее (к 1970-м гг.) в Европе, когда менялась диспозиция в положении валлонов и фламандцев в Бельгии; в Канаде, когда франко-канадцы стали догонять по социальному и экономическому потенциалу англо-канадцев. Такая ситуация может сохраняться достаточно долго после заявления претензий на изменение, до тех пор, пока центральная власть сильна. Если же она теряет легитимность, как это было в СССР в конце 1980-х — начале 1990-х гг., то появляется шанс не только высказать претензии, но и реализовать их. Дальнейшее развитие событий — эскалация или свертывание конфликта — во многом зависит от состояния центральной власти.

Как результат политического насилия следует рассматривать социальное и экономическое неравенство, конкуренцию на рынке труда, земли и жилья, которые зачастую перерастают в межэтнические конфликты. Такова природа ферганских (1988), душанбинских (1990), ошских (1991) и других подобных событий. При этом чаще всего этническая общность, «подвергшаяся нападению», выступала в роли козла отпущения.

В СССР переход к демократизации, сопровождавшийся борьбой старых и новых политических элит, привел к тому, что эта борьба в полиэтническом обществе «приобрела этнополитическую окраску». Обострение этнополитических конфликтов вызывали неумелые, непоследовательные шаги по преобразованию государства в реальную федерацию, делались попытки силой остановить дезинтеграционные тенденции в республиках (тбилисские события 1989 г., бакинские — 1990 г., вильнюсские — 1991 г.). Некоторые конфликты рассматриваются уже как следствие распада Союза ССР, когда в отделившихся республиках в борьбу «за свою долю политического и территориального наследия» вступили бывшие автономии или желавшие получить автономию (Абхазия и Южная Осетия в Грузии, ставшие независимыми в 2008 г., Приднестровье и Гагаузия в Молдове, Нагорный Карабах в Азербайджане). При этом нередки случаи ложного этнического конфликта, когда реальные конфликты

интересов между этническими группами отсутствуют, но тем не менее возникают самые тяжкие последствия. Так, например, ученые не смогли объяснить, почему летом 1988 г. погромам подверглись именно турки-месхетинцы, а не другие этнические меньшинства, населявшие Ферганскую долину.

ДЕТЕРМИНАНТЫ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Психологи считают, что причины межэтнических конфликтов должны рассматриваться в рамках более общих теорий. При этом следует отметить, что почти все психологические концепции явно или неявно учитывают социальные причины межгрупповых конфликтов и причины социальной конкуренции и враждебности, отраженные в действиях или представлениях. В английском языке есть даже разные слова для двух видов причин: «*reason*» (то, во имя чего происходит конфликтное действие, цель действия) и «*cause*» (то, что приводит к враждебным действиям или межгрупповой конкуренции). Как правило, психологи не сомневаются в наличии *reasons* во всех или в большинстве межгрупповых конфликтов, но, даже подразумевая, что это конфликты интересов, несовместимых целей в борьбе за какие-либо ограниченные ресурсы, оставляют их изучение представителям других наук. А сами в качестве *causes* предлагают те или иные психологические характеристики.

Автор одной из первых социально-психологических концепций В. Макдугалл приписал проявление коллективной борьбы «инстинкту драчливости». Подобный подход называют *гидравлической моделью*, так как агрессивность, по мнению Макдугалла, — это не реакция на раздражение, просто в организме человека присутствует *некий импульс, обусловленный его природой*.

Гидравлическая модель психики лежит в основе идеи З. Фрейда о причинах войн в человеческой истории. Фрейд считал, что враждебность между группами неизбежна, так как конфликт интересов между людьми в принципе разрешается только посредством насилия. Человек обладает деструктивным влечением, которое первоначально направлено внутрь (влечение к смерти), но затем направляется на внешний мир, следовательно, оно благотворно для человека. Враждебность благотворна и для вовлеченных в нее групп, поскольку способствует стабильности, установлению чувства общности у этих групп. Враждебность к какой-либо группе является и способом объединения нескольких других: во время войн создаются более обширные объединения племен или государств, в пределах которых на противоборство налагается запрет, что происходило,

например, в период борьбы греческих государств против варваров. Именно благотворность враждебности для человека, группы и даже объединений групп, по мнению Фрейда, приводит к неизбежности насилия.

Главный тезис творца третьей гидравлической модели, австрийского этолога К. Лоренца, состоит в том, что агрессивное поведение людей, проявляющееся в войнах, преступлениях и т. п., представляет собой следствие генетически заданной агрессивности. Но если у хищников агрессия служит сохранению вида, то для человека характерна внутривидовая агрессия, направленная на враждебных соседей и способствующая сохранению группы. Представители традиционных культур, как правило, соблюдают заповедь «Не убий» внутри этнической общности, даже воинственные североамериканские индейцы юта налагали табу на убийство соплеменников.

Опираясь на идеи Фрейда, Т. Адорно объясняет отношения к чужим группам особенностями процесса социализации ребенка в раннем детстве, в частности — амбивалентностью эмоциональных отношений в семье. У человека, воспитанного в семье, где царят формальные, жестко регламентированные отношения, часть агрессивности выплескивается на тех, с кем индивид себя не идентифицирует, то есть на внешние группы.

В дальнейшем был описан антропологический тип, названный *авторитарным*, среди черт которого наряду с неприятием чужих групп были выделены и другие характеристики: слепое следование авторитетам, механическое принятие общепринятых ценностей, стереотипность мышления, агрессивность, цинизм, подверженность суевериям, сексуальное ханжество, злобное отношение ко всему человеческому. Для людей авторитарного типа характерна общая тенденция неприятия всех чужих групп и завышения оценки собственной группы.

Социологи, политологи и этнологи, стремясь выделить конфликт из других близких к нему социальных феноменов, часто рассматривают конфликт исключительно как реальную борьбу между группами, как столкновение несовместимых интересов. При таком понимании конфликт представляет собой стадию крайнего обострения противоречий, проявляющуюся в конфликтном поведении, и имеет точную дату возникновения противоборства. Приходится признать, что на Земле почти повсюду существуют противоречия между этническими общностями.

При *социологическом* подходе к объяснению причин конфликтов анализируется взаимосвязь социальной стратификации общества с этнической принадлежностью населения. При *политологическом* подходе одной из самых распространенных является трактовка роли элит, прежде всего интеллектуальных и политических, в мобилизации этнических чувств, межэтнической напряженности и эскалации ее до уровня открытого

конфликта.

Чаше всего напряженность существует между доминантной этнической общностью и этническим меньшинством, но она может быть как открытой, проявляющейся в форме конфликтных действий, так и скрытой, тлеющей. В последнем случае напряженность выражается в *социальной конкуренции*, основанной на оценочном сравнении своей и чужой групп в пользу собственной. В ходе конфликта возрастает значение двух важных условий социальной конкуренции:

1. Члены своего этноса воспринимаются как более похожие друг на друга, чем они есть на самом деле. Акцент на внутригрупповом сходстве приводит к деиндивидуализации, выражающейся в чувстве собственной анонимности и недифференцированном отношении к отдельным представителям чужой группы. Деиндивидуализация облегчает осуществление агрессивных действий по отношению к «врагам». Так, при исследовании традиционных культур было обнаружено, что чем больше у членов племени сходных элементов оформления внешности (одежда, прическа, раскраска лица и тела), способствующих деиндивидуализации, тем более оно агрессивно. Единая форма одежды как элемент, усиливающий деиндивидуализацию, безусловно, облегчает проявления агрессивности и во враждующих армиях.

2. Члены других этносов воспринимаются как более отличающиеся друг от друга, чем они есть на самом деле. Часто культурные и даже языковые границы между этническими общностями неопределенны и трудноуловимы. Но в конфликтной ситуации субъективно они воспринимаются как яркие и четкие. Показательный пример этой тенденции — подчеркивание и преувеличение различий между народами тутси и хуту в Руанде, что способствует многолетней трагедии руандийского народа — резне и чисткам по этническому признаку, — унесшей миллионы жизней как хуту, так и тутси. А задолго до начала конфликта между Арменией и Азербайджаном по поводу Нагорного Карабаха в средствах массовой информации обеих республик стал планомерно создаваться образ врага как географически близкого, но культурно далекого народа. Итак, в ходе этнических конфликтов *межгрупповая дифференциация* протекает в форме противопоставления своей и чужой групп: большинство противопоставляется меньшинству, христиане — мусульманам, коренное население — «чужакам». Единство в негативных оценках чужой группы не только выполняет полезную для данной общности функцию, но и часто является необходимым условием для разрешения конфликта в ее пользу.

Социальные противоречия хотя и играют решающую роль среди причин конфликтных действий, не связаны с ними напрямую: конфликтные действия возникают, если противоборствующие стороны осознали

несовместимость своих интересов и имеют соответствующую мотивацию поведения. При этом большое значение приобретает стадия осознания и эмоционального вызревания конфликта. Например, пережитые «исторические несправедливости» вызывают желание восстановить справедливость, но это не обязательно приводит к возникновению мгновенной реакции. Чаще до начала конфликтных действий проходят многие годы, на протяжении которых этническая общность спланивается вокруг идеи отмщения. Так было во Франции после поражения в войне с Германией 1870 г. и потери Эльзас-Лотарингии.

С психологической точки зрения конфликт не только не начинается с началом конфликтных действий, но и не заканчивается с их окончанием. После завершения прямого противодействия — на этапе зализывания ран — конфликт может сохраняться в форме социальной конкуренции и проявляться в создании образа врага и предубеждений. Так, даже в середине 1990-х гг. 24% русских респондентов старше 60 лет, то есть переживших войну, соглашались с утверждением, что немцы — исконные враги русских.

Поиск козлов отпущения в ходе межэтнических конфликтов осуществляется с помощью механизма *социальной каузальной атрибуции*. В мировой истории мы встречаемся с бесчисленным количеством примеров агрессивного поведения, прямо направленного на членов чужой группы, на которых возлагается ответственность за негативные события — эпидемии, голод и другие несчастья. Например, в средневековой Европе убийства евреев объяснялись их злодействами в распространении эпидемии чумы. Следовательно, с помощью социальной и этнической атрибуций большинство оправдывает совершаемые или планируемые ими действия против «чужаков».

То же самое наблюдается и на индивидуальном уровне: когда человек сталкивается с социально нежелательным или опасным положением дел, для него характерна тенденция воспринимать несчастья как результат чьих-то действий и найти кого-то, ответственного за них. Во многих документально подтвержденных исторических случаях эти «кто-то» — вредители или враги моральных устоев и политического порядка — обнаруживались. Социальное знание общества обеспечивало большой выбор козлов отпущения — преступников, злодеев, ведьм, колдунов и т. п.

Вариантом социальной каузальной атрибуции выступает *атрибуция заговора*. На основе подобной атрибуции строится все многообразие концепций заговора. Они встречаются и в так называемых примитивных, и в цивилизованных обществах, различаются степенью «научнообразности», могут затрагивать все сферы общественной жизни, описывать деятельность заговорщиков в местном и во вселенском масштабе. Но можно выделить и общие для всех концепций заговора черты. Обычно они возникают в

ситуации экономического, социального, политического кризиса или форс-мажорных событий типа эпидемии. Подчеркивается групповой характер заговора — вредителями объявляются группы меньшинств (реального — масоны, правдоподобного — агенты зарубежных разведок, фантастического — ведьмы). Очень часто в качестве «заговорщиков» выступают группы этнических меньшинств.

В объяснительных моделях природы межэтнических конфликтов особое место занимают поведенческие концепции. Они не отрицают значения социально-структурных факторов, но акцентируют внимание на социально-психологических механизмах, стимулирующих конфликт. В рамках этих концепций широко известна теория фрустрации — агрессии (фрустрация как состояние опасности от нанесенного группе ущерба и стресс, ощущаемый как препятствие в осуществлении цели, согласно данной теории, ведут к агрессии).

Социологи и психологи, изучая реальные социально-культурные и политические ситуации, наполнили эту теорию конкретным содержанием, выделив в Межэтнических конфликтах феномен *относительной депривации*. При этом не просто подчеркивается опасность депривации в связи с ухудшением условий жизни группы, но и сама депривация рассматривается как разрыв между ожиданиями людей и их возможностями.

Таким образом, под межэтническим конфликтом в широком смысле этого слова следует понимать *любую* конкуренцию между этносами (или этническими группами) — от реального противоборства за обладание ограниченными ресурсами до конкуренции социальной — во всех случаях, когда в восприятии хотя бы одной из сторон противоборства сторона определяется с точки зрения этнической принадлежности ее членов.

МОДАЛЬНОСТЬ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Часто на бытовом уровне, да и в профессиональной среде можно услышать: вот если бы у нас не было экономических трудностей и «все жили бы хорошо», то никаких этнических конфликтов не было бы. Но и в Канаде, и в Бельгии, и во Франции, и в Ольстере люди живут неплохо, а межэтническая напряженность есть. В перечисленных государствах, не говоря уже о бывших советских республиках, межэтническая напряженность имеет разную модальность. Она может проявляться в диапазоне от скрытой фоновой напряженности до агрессии и насилия в отношениях между народами. Этнопсихолог Г. У. Солдатов выделила четыре фазы межэтнической напряженности: латентную, фрустрационную,

конфликтную и кризисную.

Латентная фаза напряженности — это в целом нормальный психологический фон не только этноконтактных, но и любых других ситуаций, связанных с элементами новизны или неожиданности, например ситуации знакомства, узнавания человека с новой стороны. Латентная (или фоновая) фаза межэтнической напряженности существует в любом, даже самом гармоничном обществе, где есть признанное деление на этнические группы.

Ситуация латентной межэтнической напряженности предполагает позитивные отношения. Это означает, что если в обществе и существуют локальные массовые состояния неудовлетворенности, то их причины обычно не связываются с отношениями между народами. В структуре массового сознания доминирует этническая идентичность по типу «нормы». В иерархии элементов социального восприятия «национальность» главенствует очень редко. Ее значимость определяется исключительно текущей ситуацией межличностного общения и отличается относительной адекватностью. В межэтническом взаимодействии, как и в любых позитивных межличностных отношениях, сочетаются как кооперативные, так и конкурентные процессы.

Все это определяет прозрачность этнических границ. Но даже на этом уровне отсутствует эмоциональная нейтральность. Переход социальной ситуации в новую плоскость межгрупповых отношений уже задает начальный уровень эмоциональной напряженности. Результаты эмпирических исследований говорят о том, что контакты с незнакомыми людьми нередко повышают негативную эмоциональную активацию. Так, человек во взаимодействиях с незнакомыми людьми — «чужаками» чаще, чем со знакомыми, испытывает страх и в меньшей степени контролирует гнев.

Стремительность роста межэтнической напряженности может определяться динамикой социально-политических процессов. Так случилось в бывшем СССР, где латентная напряженность при всей внешней благопристойности межэтнических отношений вдруг обнаружила свой мощный взрывной потенциал в условиях кардинальных социально-экономических изменений в обществе.

Фрустрационная фаза напряженности имеет в своей основе ощущения гнетущей тревоги, отчаяния, гнева, раздражения, разочарования. Негативные переживания повышают степень эмоциональной возбужденности людей. На этой стадии напряженность становится зримой, прорываясь наружу в формах бытового национализма, которому соответствуют появление и широкое распространение в обществе уничижительных групповых характеристик (например, «лицо кавказской национальности», «черные», «кепки», «чучмекы» и др.), возrastание

популярности анекдотов на национальные темы, учашение конфликтных межличностных эпизодов на национальной почве и т. п. Фрустрационная напряженность как бы зреет во внутригрупповом пространстве, постепенно проникая и в межгрупповые отношения.

Главный признак фрустрационной напряженности — рост эмоционального возбуждения. Увеличение численности фрустрированных личностей повышает уровень аффективной заряженности общества. Фрустрация как групповое психическое состояние влияет на формы и векторы формирования этнической идентичности. Развитие массовых процессов психической инфляции определяет трансформацию группового этнического самосознания в сторону гиперидентичности. В результате становится возможным запуск процессов эмоционального заражения и подражания. Формируются психические пограничные состояния массовой невротизации, которые требуют психической разрядки. Это стремление неоднократно блокируется с помощью экспрессивно-исполнительных мер, что приводит к дальнейшему повышению уровня эмоционального возбуждения.

Нарастание интенсивности фрустрационной напряженности напрямую связано с уровнем социальной напряженности в обществе и ее трансформацией в межэтническую. Последнее означает, что в качестве источника фрустрации начинают восприниматься другие этнические группы. В результате различные препятствия, возникающие при осуществлении жизненно важных потребностей, все чаще связываются с этнической принадлежностью. Здесь могут иметь значение как реальные причины (например, дискриминация при поступлении на работу, продажа продуктов по предъявлению паспорта, визитки и т. д., как это было в начале 1990-х гг.), так и надуманные.

В начале данной стадии блокируется потребность в позитивной этнической идентичности. Психологическая причина этого — идентификация с коллективной «тенью», когда слабая, негативная сторона этноса становится зримой и груз собственных недостатков начинает давить на сознание. Возникает необходимость в их немедленном рациональном вытеснении. Это определяет появление либо гиперидентичных, либо гипсидентичных тенденций в индивидуальном и групповом сознании.

И хотя еще не конкретизирован реальный конфликт интересов, групповые позиции уже поляризованы. Этнические границы становятся (ощутимыми, уменьшается их проницаемость. Растет значимость в Межэтнической коммуникации языковых, культурных и психологических факторов. На этом этапе в массовом этническом самосознании Закладываются основные психологические оси межэтнической напряженности: зависимость, ущемленность, несправедливость, враждебность,

виновность, несовместимость, соперничество, страх, недоверие.

В целом проецирование негативных эмоций на такой источник фрустрации, как этническая группа, более характерно для титульных этносов, особенно для тех его представителей, у которых этническое самосознание трансформируется по типу гиперидентичности. Исследования гиперидентичных тенденций среди русских в республиках РФ показывая, что им в меньшей степени свойственно стремление решать свои проблемы в русле «этнических» обвинений. Их эмоциональное напряжение перерождается скорее в астенические и депрессивные состояния, а в первой половине 1990-х гг. наиболее популярным способом решения проблем в таких случаях среди русских было принятие решения об эмиграции.

Конфликтная фаза напряженности имеет рациональную основу, так как между противоборствующими сторонами на этом этапе возникает реальный конфликт несовместимых целей, интересов, ценностей и соперничество за ограниченные ресурсы. Рост межэтнической напряженности формирует межгрупповое взаимодействие преимущественно по типу соперничества, которое определяет рост антагонизма между группами.

Массовые психозы на основе процесса психической инфляции порождают групповую реакцию «воинствующего энтузиазма» как форму социальной защиты, предполагающую активное вступление в борьбу за значимые социальные ценности, особенно за те, которые осязаемы культурной традицией. Как нельзя лучше эти ценности могут быть представлены такими понятиями, как «народ», «национальная культура», «родина предков» и др. Когнитивно-эмоциональная опора воинствующего энтузиазма — это образ врага, в котором конкретизируется угроза. Сконструированный на идеологическом уровне, этот образ попадает на хорошо подготовленную психологическую почву: массовое сознание готово его принять, а идеологи — расставить соответствующие акценты.

В ситуации конфликта межэтническая напряженность становится все более активной. Это именно такая раздражающая ситуация, которая провоцирует разрядку социальной агрессивности. На данном этапе процессы группового переструктурирования и этнической мобилизации группы резко ускоряются и достигают наибольшей определенности. Единичные случаи проявления бытового негативизма сменяются массовыми. Сокращается дистанция между негативными образами и соответствующими действиями. Чем большее количество людей заражено процессом психической инфляции, тем больше появляется «воинствующих энтузиастов» — националов. Причем их ряды пополняются главным образом за счет увеличения «пассивных» представителей этой категории. Резко возрастают показатели этнической солидарности: этноаффилиативные тенденции, усиление позитивных чувств по отношению

к своему народу; усиление потребности в позитивной этнической идентичности и безопасности.

Межэтническим конфликтам всегда сопутствуют вынужденные мигранты. Они главный источник появления в обществе группы лиц, которых называют невротиками-этнофобами. У них снижена фрустрационная устойчивость, затруднены взаимоотношения с широким кругом лиц. В этноконтактных ситуациях они отличаются неадекватностью и иррациональностью поведения. В условиях продолжительной психотравмирующей ситуации невротики-этнофобы пополняют ряды националов.

Кризисная напряженность возникает тогда, когда межэтнические конфликты уже невозможно урегулировать цивилизованными методами и в то же время они требуют немедленного разрешения. Ее главные отличия — страх, ненависть и насилие. Ненависть и страх тесно связывают этнические группы и становятся ведущими двигателями поведения, а насилие превращается в главную форму контроля сторон друг за другом. Поэтому данную фазу межэтнической напряженности можно обозначить как насильственную. В кризисной ситуации психическая инфляция достигает своих крайних форм и по силе, и по широте охвата. Это выражается в массовых тенденциях формирования этнического самосознания по типу радикальных форм гиперидентичности: этноизо- ляционизма и национального фанатизма. По уровню гиперидентичности впереди идут вынужденные эмигранты — переселенцы и беженцы. Они невольно разносят микробы национализма за пределы его первичных очагов.

Радикализм сторон и несовместимость позиций, крайняя предвзятость при интерпретации реальных фактов, заикливание на защите попираемых прав достигают на этой стадии своего апогея. Общий уровень эмоционального возбуждения возрастает до такой степени, когда эмоции становятся мощным побуждением к действию и иррациональной основой повышенной активности.

Это психопатологическое состояние получило название *социальной паранойи*. У социальных параноиков процессы психической инфляции нередко достигают максимума, когда в структуре идентичности «мы» практически полностью вытесняет «Я». При определенной интенсивности психопатологических процессов на бессознательном уровне отбираются личности или группа и на них проецируется все то, что социальный параноик считает для себя нежелательным. Его заблуждения направлены в первую очередь на тех, кого легко идентифицировать как «чужаков». В условиях роста межэтнической напряженности таковыми, безусловно, становятся этнические группы.

Еще один признак социальной паранойи — утрата обратной связи, в

результате чего возникает неспособность воспринимать и подвергать анализу то, что не подтверждает проекций. Важной причиной утраты связей с реальностью является неконтролируемый страх. Этничность как форма идентификации, обращенная в прошлое, в наибольшей степени связана с эмоцией страха. Так, исследования антропологии этнического насилия на примере опшского конфликта показали, что страх был обязательным компонентом во всех эпизодах, включавших в себя агрессивные или насильственные действия. Но страх не обязательно инициирует агрессию. В первую очередь он — важнейший побудитель активных действий, которые могут иметь и совершенно противоположный характер, например уход от агрессии. В частности, в 1988 г. волна страха в кратчайшие сроки заставила турок-месхетинцев покинуть Узбекистан, хотя нигде, кроме Ферганы, не было поджогов, погромов, грабежей.

В кризисной ситуации межэтнической напряженности иррациональность поведения особенно свойственна психопатическим личностям паранойального склада, которые становятся центральными субъектами эмоционального заражения. Иррациональность в интеллектуальной сфере проявляется как глубокая убежденность индивида или (группы) в своей правоте, в единственности представляемой ситуации. Противоречащие этой убежденности факты либо игнорируются, либо объявляются ложными, измышленными противниками. В мотивационно-поведенческом плане паранойя характеризуется стремлением индивида утвердиться в глазах окружающих. Субъективно это переживается как борьба истины с ложью. В эмоциональной сфере этому состоянию присущи чувство чрезмерности собственной значимости, подозрительность, тревога, страх, гнев. При малейшем противодействии извне возникает чувство ущемленности, стремление отомстить и даже готовность к самопожертвованию во имя посрамления или гибели соперника. Субъективно это переживается как борьба непонятого с непонимающими, притесняемого с притеснителями, то есть как борьба добра со злом. В перцептивной сфере наблюдаются тревожно-враждебные ожидания вместе с интерпретациями, предшествующими фактам, а не следующими за ними, что создает иллюзии, субъективно воспринимаемые как реальность.

На фазах конфликтной — и особенно кризисной — межэтнической напряженности приобретает значимость такая характеристика массового сознания, как мифотворчество, поскольку высокая аффективная заряженность общества благоприятствует его развитию.

ТИПОЛОГИЯ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Особенности межэтнических конфликтов определяются их типом. Оценивая межэтнические конфликты в СССР и СНГ, этносоциологи предложили их следующую типологию.

Первый тип — *статусные институциональные конфликты в союзных республиках, переросшие в борьбу за независимость*. Как уже отмечалось, суть таких конфликтов могла быть не этнонациональной, но этнический параметр в них присутствовал непременно, как и мобилизация по этническому принципу. Так, с самого начала национальных движений в Эстонии, Литве, Латвии, Молдавии, Армении, на Украине, в Грузии выдвигались требования соблюдения этнонациональных интересов. В процессе развития этих движений от этнонациональных требований переходили к требованиям государственной независимости, но мобилизация по этническому принципу оставалась.

Основная форма конфликтов этого типа была институциональной. Так, острый конституционный конфликт возник, когда сначала Эстония, а за ней и ряд других союзных республик приняли поправки к своим конституциям, внося в них приоритетное право на использование местных ресурсов и верховенство республиканских законов. Президиум Верховного Совета СССР отменил эти поправки. Однако решения законодательных органов Эстонии, Литвы, Латвии поддерживало большинство титульного этноса этих республик. Следовательно, есть все основания относить эти институциональные конфликты к этнонациональным, которые затем переросли в движение за независимость. По такому же сценарию развивались события в Грузии, Молдавии и ряде других союзных республик.

Второй тип — *статусные конфликты в союзных и автономных республиках, автономных областях, возникшие в результате борьбы за повышение статуса республики или его получение*. Конфликты этого типа характерны для союзных республик, желавших конфедеративного уровня отношений. Например, об этом заявляло руководство Казахстана. Об этом же говорили и руководители автономий, в частности Татарстана, которые стремились поднять их до уровня союзных республик. Впоследствии, после создания независимой России, радикальная часть национального движения поставила вопрос об ассоциированном членстве Татарстана в Российской Федерации. Конфликт завершился подписанием Договора между государственными органами Российской Федерации и государственными органами Татарстана, который содержит элементы как федеративных, так и конфедеративных отношений. Заметим, что конфликт имел не только институциональный характер, поскольку с конца 1980-х гг. и вплоть до 1993

г. акции правительства Татарстана сопровождались достаточно высокой этнонациональной мобилизацией татар в республике.

За конфедеративный тип отношений боролись элиты Башкортостана, Тувы, но там не было массовых национальных движений. Такого же типа временные конфликты имели место в автономных областях, претендовавших на статус республик, и четыре из пяти автономных областей в составе Российской Федерации получили его. За повышение статуса республики до уровня конфедеративных отношений боролись абхазы в Грузии. К этому типу конфликтов можно отнести и движения за создание своих национальных образований, например: ингушей в Чечено-Ингушетии, ногайцев и лезгин в Дагестане, балкарцев в Кабардино-Балкарии. Подобные требования выдвигались также таджиками в Узбекистане, узбеками в Кыргызстане, кыргызами Горного Бадахшана в Таджикистане.

Третий тип — *этнотерриториальные конфликты*. Эти конфликты, как правило, самые трудные для урегулирования противостояния. На постсоветском пространстве было зафиксировано 180 этнотерриториальных споров, к 1996 г. сохраняли актуальность 140 территориальных притязаний. Конечно, не все заявленные притязания перерастают в конфликт. Специалисты считают, что к этому типу следует относить споры, ведущиеся «от имени» этнических общностей относительно их прав проживать на той или иной территории, владеть или управлять ею. Это борьба за восстановление автономий (немцы Поволжья, крымские татары), за правовую, социальную, культурную реабилитацию (греки, корейцы и др.); за возвращение на территорию прежнего проживания (турки-месхетинцы — в Грузию). И только в ряде случаев речь идет о действительно территориальных спорах.

Четвертый тип — *межгрупповые (межобщинные) конфликты*. Именно к такому типу относятся конфликты, подобные тем, которые были в Якутии (1986), в Туве (1990), а также русско-эстонский конфликт в Эстонии, русско-латышский — в Латвии и русско-молдавский — в Молдавии. Причем если первые два имели характер меж- групповых столкновений, переросших в демонстрационные формы противостояния, а в Туве — ив последующий отток русских из зоны конфликта, то межгрупповые конфликты в Эстонии и Латвии были связаны, с одной стороны, с дискриминационными мерами правительств, направленными на вытеснение представителей нетитульных этносов, и акциями национал-экстремистов, а с другой — с организацией сопротивления.

В развитии межэтнических конфликтов центральное значение имеют следующие социально-перцептивные механизмы:

1. Смещение баланса эмоционального позитива «в пользу» собственной

этнической группы. В результате повышается избирательность межэтнического восприятия. Происходит отсев позитивной и искажение поступающей информации по следующему принципу: в фокусе внимания остается информация, подтверждающая негативные стереотипы, а та информация, которая не подтверждает их, отбрасывается. Негативные этносоциальные представления имеют устойчивую тенденцию к самовоспроизводству и самоподдержанию.

2. Актуализация межэтнических различий. При этом увеличиваются межгрупповые различия и уменьшаются внутригрупповые. Снижается дифференциация отдельных представителей других этнических групп, и усиливаются тенденции деперсонализации членов собственной группы.

3. «Этническая» генерализация негативного эмоционального потока и поиск виноватого по этническому критерию.

4. Объяснение недостатков и неудач собственной этнической группы внешними факторами и обстоятельствами, а не внутренними причинами (личностные характеристики, мотивы и цели). Победа своей группы над другой при этом чаще всего интерпретируется как результат собственной силы, а не слабости противника. А в случае превосходства другой этнической группы ее достижения объясняются «ситуационными» причинами. Это результат действия общего социально-перцептивного механизма «фундаментальной атрибутивной ошибки», при котором, во-первых, недооцениваются различия в культуре, обстоятельствах и социальных ролях; во-вторых, ответственность и вина за неудачи в экономическом, социальном и ином развитии своей группы перекладывается на другие этнические группы.

5. Смещение «оправдательных» и «обвинительных» критериев. Примером этого является превращение в очень короткий срок в республиках бывшего СССР «братских народов» в «мигрантов», «инородцев» и «оккупантов». Это результат действия атрибутивного механизма эмоциональной инверсии.

6. Проецирование собственных (но неосознаваемых и потому неприемлемых для своего народа) негативных чувств, качеств и особенностей на представителей других этнических групп.

Механизм проекции имеет особое значение в сфере межэтнического восприятия. Через проецирование неконтролируемого страха, собственных недостатков и психических расстройств на другой народ отчуждается собственная «коллективная тень». В условиях межэтнического конфликта вытеснение «тени» происходит достаточно жестко. Негативное содержание бессознательного получает дополнительную энергию, в результате проекция ускоряется и широко распространяется. Это один из механизмов возникновения в обществе массовых невротических и психотических

состояний, которые характеризуются навязчивым стремлением к конфликтам. Люди склонны проецировать собственную «тень» не только на политических врагов, но и на всякого, кто отличается или отдален от них.

В межэтнических конфликтах особое место занимают так называемые этнокультурные конфликты.

Этнокультурный конфликт — это конфликт старых и новых культурных норм и ориентаций; старых, присущих этнофору как представителю того этноса, территорию которого он покинул, и новых, свойственных тому этносу, на территорию которого он прибыл. Иначе говоря, этнокультурный конфликт — это конфликт двух культур на уровне индивидуального сознания.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Существует пять способов разрешения межэтнических конфликтов.

Первый способ можно условно назвать *геттоизацией* (от слова «гетто»). Он реализуется в ситуациях, когда человек прибывает в другое общество, но старается или вынужден (из-за незнания языка, природной робости, иного вероисповедания или по каким-либо другим причинам) избегать всякого соприкосновения с чужой культурой. В этом случае он старается создать собственную культурную среду — окружение соплеменников, отторкаясь этим окружением от влияния инокультурной среды. Практически в любом крупном западном городе существуют более или менее изолированные и замкнутые районы, населенные представителями других культур. Это китайские кварталы или целые чайнатауны, это кварталы или районы, где поселяются выходцы из мусульманских стран, индийские кварталы и т. д. Например, в берлинском районе Кройцберг в процессе многих десятилетий миграции турецких рабочих и интеллектуалов-беженцев возникла не просто турецкая диаспора, но своего рода гетто. Здесь большинство жителей — турки, и даже улицы в этом районе имеют турецкий облик, который придают им реклама и объявления почти исключительно на турецком языке, турецкие закусочные и рестораны, турецкие банки и бюро путешествий, представительства турецких партий и турецкие политические лозунги на стенах. В Кройцберге можно прожить всю жизнь, не сказав ни слова по-немецки.

Второй способ разрешения конфликтов — *ассимиляция*, по сути противоположная геттоизации. В случае ассимиляции индивид полностью отказывается от своей культуры и стремится целиком усвоить необходимый

для жизни багаж чужой культуры. Конечно, это не всегда удается. Причиной затруднений оказывается либо недостаточная пластичность личности самого ассимилирующегося, либо сопротивление культурной среды, частью которой он намерен стать. Такое сопротивление встречается, например, в некоторых европейских странах (во Франции, в Германии) по отношению к новым иммигрантам из России и стран СНГ, которые хотят стать своими среди немцев или французов. Даже при условии успешного овладения языком и достижения приемлемого уровня повседневной компетентности среда не принимает их как своих, они постоянно выталкиваются в ту среду, которую по аналогии с невидимым колледжем (термин социологии) можно назвать невидимым гетто — в круг соплеменников и «сокультурников», вынужденных вне работы общаться только друг с другом. Разумеется, для детей таких иммигрантов, включенных в инокультурную среду с раннего детства, ассимиляция не составляет проблемы.

Третий способ разрешения конфликтов — *промежуточный*, состоящий в культурном обмене и взаимодействии. Для того чтобы обмен осуществлялся адекватно, то есть приносил пользу и обогащал обе стороны, нужны благожелательность и открытость с обеих сторон, что на практике встречается, к сожалению, чрезвычайно редко, особенно если стороны изначально неравны: одна — автохтоны, другая — беженцы или эмигранты. Тем не менее примеры такого удавшегося культурного взаимодействия в истории есть: это гугеноты, бежавшие в Германию после ужасов Варфоломеевской ночи, осевшие там и многое сделавшие для сближения французской и немецкой культур; это немецкие философы и ученые, покинувшие Германию после прихода к власти нацистов и сумевшие внести весомый вклад в развитие науки и философии в англоязычных странах, существенно изменившие там интеллектуальный климат и повлиявшие на развитие общественной жизни вообще. Вообще же результаты такого взаимодействия не всегда очевидны в самый момент его осуществления. Они становятся видимыми и весомыми лишь по прошествии значительного времени.

Четвертый способ решения конфликтов — *частичная ассимиляция*, когда индивид жертвует своей культурой в пользу инокультурной среды в какой-либо одной из сфер жизни: например, на работе он руководствуется нормами и требованиями инокультурной среды, а в семье, на досуге, в религиозной сфере — нормами своей традиционной культуры. Такая практика преодоления культурных противоречий, пожалуй, наиболее распространена. Эмигранты обычно ассимилируются не в полной мере, разделяя свою жизнь как бы на две неравные части. Как правило, ассимиляция оказывается частичной либо когда невозможна геттоизация, полная изоляция от окружающей культурной среды, либо когда по разным

причинам невозможна полная ассимиляция. Но частичная ассимиляция может быть также вполне намеренным позитивным результатом межэтнического взаимодействия.

И наконец, пятый способ разрешения конфликтов — культурная *колонизация*. Определить механизм колонизации в самом общем виде очень просто. О колонизации можно вести речь тогда, когда представители чужого этноса, прибыв в страну, активно навязывают титульному этносу собственные ценности, нормы и модели поведения.

При этом имеется в виду не колонизация в политическом смысле, которая является лишь одной из многочисленных форм культурной колонизации, причем не самой действенной ее формой. Известно, что превращение какого-то государства или территории в колонию часто сопровождалось не столько культурной колонизацией, сколько геттоизацией пришельцев, которые жили, почти не соприкасаясь с автохтонной культурой, а потому практически не воздействуя на нее.

Гораздо более действенной формой культурной колонизации является широко распространившаяся практика помощи слабо развитым странам со стороны индустриальных государств. Например, когда западная фирма осуществляет строительство ирригационного канала в засушливой африканской или ближневосточной стране, она не только внедряет новые модели технологической и организационной культуры, к которой вынуждено приспосабливаться и которую вынуждено усваивать местное население, работающее на постройке канала, но и вносит глубокие изменения в культуру земледелия, которое начинает функционировать по западным моделям и технологиям. А вместе с этим кардинально изменяется социальная и культурная организация общества в целом.

Формой культурной колонизации стала также определенная американизация жизни в Западной Европе после Второй мировой войны, выразившаяся в широком распространении образцов и моделей поведения, свойственных американской (прежде всего массовой) культуре. Россия только в течение XX в. пережила две волны культурной колонизации. Первая из них была связана с индустриализацией, разрушившей уклад жизни как в деревне, так и в городе, внедрившей в русскую жизнь новые культурные формы и жизненные стили, невиданные или весьма редко встречавшиеся до той поры. Со второй волной колонизации мы имеем дело сейчас, когда буквально во всех сферах жизни идет активное внедрение и усвоение западных (по происхождению) ценностей, норм, поведенческих и организационных моделей.

В социальных и политических науках такие процессы описываются термином «модернизация», который имеет оценочный характер и предполагает, что новые модели, идущие на смену старым, носят более совре-

менный характер, отвечают более высокой ступени развития, а поэтому они в определенном смысле «совершеннее», «выше», «лучше» старых. Термин «культурная колонизация» в ценностном отношении нейтрален, он лишь обозначает и описывает процесс замещения собственных норм, ценностей, моделей и образцов поведения нормами, ценностями, моделями и образцами, пришедшими извне, из инокультурной среды.

Важнейшим индикатором состояния межэтнических конфликтов является его *форма*. Самый простой принцип определения формы межэтнического конфликта — это отнесение его к ненасильственным или насильственным. На территории Южной Европы, Российской Федерации и стран ближнего зарубежья этносоциологи выделяют две формы насильственных конфликтов.

1. *Региональные войны* (шесть из них — длительные, продолжавшиеся не менее нескольких месяцев), то есть вооруженные столкновения с участием регулярных войск и использованием тяжелого вооружения. Это карабахский, абхазский, таджикский, южноосетинский, приднестровский, чеченский конфликты; войны между бывшими республиками Югославии.

2. *Краткосрочные вооруженные столкновения*, длящиеся несколько дней и сопровождающиеся жертвами. К ним относятся, в частности, столкновения в Фергане, Оше, в Сумгаите, осетино-ингушское — всего около двадцати. Такие столкновения называют «конфликтами - бунтами», «конфликтами-погромами», «конфликтами неуправляемых эмоций».

Ненасильственных конфликтов на постсоветском пространстве насчитывается более ста.

Среди них достаточно четко выделяются *институциональные* конфликты, когда в противоречие приходят нормы законодательства, реализующие идеологемы конфликтующих сторон. Такая форма конфликтов не всегда сопровождается межэтническими столкновениями. Например, во время острого конституционного конфликта Татарстана с Центром, при несомненном росте межэтнической напряженности внутри республики, столкновений между татарами и русскими не наблюдалось.

Еще одна форма ненасильственных конфликтов — *манифестирующие* конфликты, к числу которых следует отнести митинги, демонстрации, голодовки, акции «гражданского неповиновения».

Наконец, существуют *идеологические* конфликты, когда на первый план выходит «конфликт идей». Характерной чертой таких конфликтов (или их стадий) является выдвижение тех или иных притязаний. В литературе, в средствах массовой информации обосновывается «историческое право» на государственность (Эстония, Литва, Грузия, Татарстан, другие республики бывшего СССР), на территорию (Армения, Азербайджан, Северная Осетия, Ингушетия). В ходе национальных движений разрабатываются основные

идеологемы, политическая мобилизация вокруг которых уже представляет собой проявление конфликта.

Каждая из указанных форм отличается от других «действующими лицами», или основными субъектами, конфликта. При доминирующей институциональной форме основными субъектами конфликта являются властные структуры, партии, организаторы общественных движений, обычно действующие через институты власти. При манифестирующей форме основными субъектами конфликта выступают значительные массы людей, поэтому данную форму называют еще конфликтами «массовых действий». Конечно, понятие «массовые действия» относительно, тем не менее в зонах конфликтов всегда четко различают действия отдельных групп и массовые выступления. И наконец, участниками идеологических конфликтов являются группы элиты — политической, научной, художественно-творческой. Их идеи транслируются работниками средств массовой информации и сферы образования. В традиционных и переходных обществах роль «трансляторов идей» выполняют также старейшины, «авторитетные люди».

От типа и формы конфликта зависят возможности и способы его разрешения. Методом ослабления конфликта является *деконсолидация сил*, участвующих в конфликте, с помощью системы мер, которые позволяют отсечь (например, путем дискредитации в глазах общественности) наиболее радикальные элементы или группы и поддержать силы, склонные к компромиссам, переговорам. В процессе урегулирования конфликта важно исключить воздействие факторов, способных консолидировать ту или иную конфликтующую сторону. Таким фактором может быть применение силы или угроза ее применения. Конфликт в Чечне весьма наглядно продемонстрировал это.

Способом ослабления конфликтов является использование широкого спектра санкций — от символических до военных. Так, в ситуациях, когда военные операции шли на территории государств ближнего зарубежья, а Вооруженные Силы и военная промышленность официально перешли под юрисдикцию России, она использовала в качестве меры воздействия дозирование или прекращение поставок вооружения, боеприпасов, горюче-смазочных материалов воюющим сторонам. Вооруженное вмешательство считается допустимым только в одном случае: если в ходе насильственного конфликта имеют место массовые нарушения прав человека.

Когда говорят об *информационном пути* разрешения конфликтов, имеется в виду взаимный обмен информацией между группами с соблюдением условий, способствующих изменению ситуации. При этом чрезвычайно важно содержание информации в средствах массовой информации при освещении острых конфликтов, так как даже нейтральные, с

точки зрения стороннего наблюдателя, сообщения могут привести к вспышке эмоций и эскалации напряженности. Например, во время армяно-азербайджанского конфликта по поводу Нагорного Карабаха обе конфликтующие стороны обвиняли московские средства массовой информации в сочувствии противоположной стороне, отключали каналы Центрального телевидения бывшего СССР, запрещали распространение российских газет в своей республике (в Азербайджане — за проармянскую позицию, в Армении — за проазербайджанскую). Положение несколько стабилизировалось, когда стали передавать и публиковать репортажи, отражающие точку зрения двух конфликтующих сторон.

При использовании информационного пути разрешения конфликтов следует отказаться от подхода, согласно которому этнический кон-

фликт лучше вообще не обсуждать в средствах массовой информации, чтобы не будоражить большинство населения. Но, с другой стороны, следует признать ошибочной и популярную среди журналистов точку зрения, согласно которой конфликты достойны внимания лишь тогда, когда они разразились и стали материалом сенсационных репортажей. Подход в освещении конфликта должен быть ориентирован на ясную, [честную и сбалансированную информацию об участниках конфликта.

В разрешении конфликтной ситуации наиболее эффективно *прерывание конфликта*, которое позволяет расширить действие прагматических подходов к его урегулированию. И что тоже очень важно, в результате этого меняется эмоциональный фон конфликта, снижается накал страстей, идут на спад психозы, ослабевает общая консолидированность групп, участвующих в конфликте.

Особые правила существуют и в переговорном процессе. Для того чтобы добиться успеха, этот процесс нужно прежде всего прагматизировать. Прагматизация переговоров состоит в разделении глобальной цели на ряд последовательных задач. Обычно стороны бывают готовы заключить перемирие для решения наиболее важных вопросов: для захоронения погибших, обмена пленными. Затем переходят к наиболее актуальным экономическим и социальным вопросам. Политические вопросы, особенно имеющие символическое значение, решают в последнюю очередь. Однако бывают и такие случаи, когда переводу конфликта в стадию переговоров мешает личностная позиция лидеров.

Переговоры должны вестись таким образом, чтобы каждая сторона стремилась найти удовлетворительные решения не только для себя, но и для партнера. Как говорят конфликтологи, надо сменить модель «выигрыш—проигрыш» на модель «выигрыш—выигрыш» или «проигрыш—проигрыш». Каждый шаг в переговорном процессе следует закреплять документально.

Полезным считается участие в переговорах посредников и медиаторов. В особо сложных ситуациях легитимность договоренностям придает участие представителей международных организаций.

Урегулирование конфликтов — это всегда очень сложный процесс, граничащий с искусством. Поэтому все возможные усилия должны быть сконцентрированы на предупреждении конфликтов. Ведь даже худой мир всегда предпочтительнее доброй ссоры, особенно в межэтнических отношениях.

СПЕЦИФИКА ЭТНИЧЕСКОГО ТЕРРОРИЗМА

Изучение психологии терроризма сегодня исключительно важно не

только с научной точки зрения, но прежде всего с точки зрения ее практического использования в борьбе с терроризмом в его общих организационных проявлениях и при контактах с отдельными его представителями — террористами.

Этнонационалистический и сепаратистски мотивированный терроризм начал проявляться за три десятилетия до Первой мировой войны в ослабленных и предчувствующих свой закат Османской и Габсбургской империях. Однако всемирный размах терроризм приобрел только после 1945 г. Он был орудием достижения этнических целей как при деколонизации нашей планеты, так и при упорядочении нерешенных в прошлом вопросов этнического размежевания в отдельных этнических конгломератах, таких как арабская и иудейская Палестина, славяно-христианский и мусульманский мир Балканского полуострова, в пределах бывшей Югославии (сюда же можно отнести проблему курдов в Турции, этнический передел в Афганистане и другие).

Эти этнические проблемы, равно как и «тихие» этнические проблемы в «спокойных» государствах, являются существенным дестабилизирующим сегодняшний мир элементом жизни многих народов.

Для того чтобы дать определение терроризма, необходимо сформировать представление о террористических организациях и понять, чем они отличаются от других сходных структур. Для этого требуется разграничить разные виды терроризма: экономический терроризм, связанный с конкурентной борьбой корпораций; терроризм правительства против части своего народа (например, в нацистской Германии, ЮАР); терроризм народа против своего правительства (Африканский Национальный Конгресс в ЮАР, Ирландская Республиканская Армия); этнический терроризм, который получил распространение, к примеру, в Боснии; терроризм одного государства против другого. Последний вид терроризма составит предмет дальнейшего рассмотрения в разделе, посвященном межэтническим конфликтам. Его специфика в том, что целая страна посредством террористической войны с более сильной державой пытается добиться своих политических целей. Члены Фронта национального освобождения в Алжире и еврейские террористы в Палестине были борцами за свободу своей родины. Сегодняшние террористы — это обученные военизированные группы, которые имеют военные базы и получают поддержку от правительств и властвующих элит.

На Ближнем Востоке наибольшая террористическая угроза исходит сегодня от религиозных фанатиков, известных как мусульмане-шниты. Многие годы мир был свидетелем борьбы арабов против сионистского государства в Палестине, и с арабским терроризмом постоянно сталкивались приехавшие сюда для создания Израиля евреи. Сейчас арабы

окончательно объединились, создав получающую государственную поддержку систему, которая действует во имя Джихада — Священной Войны. Их цель — создание нового исламского государства, объединяющего всех мусульман. Религия представляет собой главный фактор консолидации арабского мира. И хотя в мусульманстве, как и в христианстве, существует немало течений, наиболее крупным и серьезным из них является объединение мусульман-шиитов, которые обосновались в Ираке, Ливии, Сирии, Пакистане, Египте и Саудовской Аравии.

Несмотря на то что слово «терроризм» стало широкоупотребимым в конце двадцатого столетия, едва ли найдется четкое, конкретное и действительно полное определение этого слова. Эта неточность, прежде всего, обусловлена применением в СМИ термина «терроризм» для обозначения многочисленных видов разнообразных явлений насилия в мире. Даже определения, которые предлагают различные авторитетные лексиконы, не устраняют эту неточность. Так, Оксфордский словарь английского языка пишет: «ТЕРРОРИЗМ: Система террора. 1. Осуществление власти методом запугивания, власти партии, установленная и практикуемая во время французской революции с 1789 по 1794 г. система «террора». 2. В целом политика, преследующая цель применения террора против тех, на которых она направлена; использование методов запугивания; факт применения террора или обстоятельства последствия террора для пострадавших».

Имеется множество других определений, не учитывающих, однако, главной отличительной особенности терроризма — его политической направленности. Ведь терроризм — это использование частью негосударственных группировок насилия для достижения прежде всего политических целей. В качестве отличительных черт современного терроризма по сравнению с другими видами насилия выделяются следующие параметры:

- обязательное наличие политических мотивов и целей;
- наличие насилия или угрозы насилия¹
- осуществление психологического воздействия, затрагивающего не только конкретных жертв;
- наличие организации с видимой Командной иерархией или конспиративной структуры в виде отдельных ячеек, члены которых не носят никакой формы или знаков отличия¹
- статус негосударственная или субгосударственная структура.

Таким образом, терроризм можно определить как сознательное создание и использование страха методом угрозы насилия с целью достижения политических изменений. Все террористические действия используют насилие или угрозу насилия. Терроризм специфически направлен на то,

чтобы произвести далеко идущий психологический эффект, выходящий за пределы непосредственных жертв или целей террористического нападения. Терроризм хочет вызвать страх внутри широкой целевой аудитории. К этой аудитории могут принадлежать этнические или религиозные группы, а также целая страна, или правительство, или политическая партия, или общественное мнение в целом. Метод террора обеспечивает террористам публичность, с помощью которой они пытаются получить власть, не доступную им другими средствами и позволяющую осуществить политические изменения.

Слово «терроризм» впервые вошло в обиход во время Французской революции. Тогда этот термин имел определенно позитивное значение. Система *regime de la terreur* периода с 1793 по 1794 г., откуда происходит, например, слово «терроризм» в русском, «terrorismus» в немецком и «terrorism» в английском языках, была установлена для создания порядка в стране после анархистского периода восстаний и беспорядков, последовавшего за революцией 1789 г. В отличие от терроризма, с которым мы сегодня имеем дело и который является инструментом негосударственных или субгосударственных группировок, направленным против правительства, система *regime de la terreur* была инструментом только что созданного молодого революционного государства.

Выделяют следующие характерные особенности террористических актов.

Террористический акт служит передаче «целевой публике» совершенно определенного послания. Планирование и проведение террористического акта отражают определенные цели и мотивы террористов. Террористический акт отражает ресурсы, способности и навыки террористов.

Эти стороны террористического акта тесно связаны с идеологией террористов, с их внутренней организационной динамикой и с характером их руководителей.

Так, члены немецкой террористической группировки РАФ, в 1960—1970 гг., преследуя идеи марксистско-ленинской революции, выбирали в качестве своих заложников и жертв ведущих лидеров современного капиталистического государства. В то же время террористы, мотивированные религиозными заповедями, скорее проводили нецеленаправленные насильственные акты, воздействующие на гораздо более широкую целевую аудиторию, не только на их врагов, а на всех, кто не разделял их убеждения. Действия этнонационалистических и сепаратистских группировок занимают промежуточную между двумя названными группами позицию. Наименее определенными относительно приведенных выше категорий являются террористические группы вновь

пробудившихся нацистов, расистских «политических» скинхедов и других правоэкстремистских элементов, возникших с течением времени в европейских странах. При всем разнообразии методов и целей всех этих террористических групп единым признаком является то, что их цели и методы соответствуют их идеологиям.

Рассмотрим действия террористических этнонационалистических и сепаратистских группировок, не останавливаясь на других типах террористических групп. Эти группировки мыслят себя как революционный авангард, причем не в классическом марксистско-ленинском понимании, а сравнивая себя, по выражению одного из членов ЭТА, с острием копья революции, которое своими уколами призвано воспитывать и просвещать других членов этнической или национальной группы и убеждать их в том, что несправедливость со стороны правительства необходимо ликвидировать совместным сопротивлением. Своими террористическими актами ЭТА и другие этнонационалистические и сепаратистские группировки пользуются очень целенаправленно, основываясь на психологии «локальных сторонников» и заручаясь их постоянной поддержкой, пытаясь, и часто небезуспешно (особенно в прошлом), завоевать симпатию международного сообщества. Один из психологических приемов заключается в том, чтобы окружение почувствовало их силу как целенаправленную и сознательную, продолжительную и вездесущую. При планировании и проведении насильственных действий террористические группы должны быть в состоянии определить психологическую «дозировку» террористических актов таким образом, чтобы они были «приемлемы» для местного населения и не вызвали активной критики со стороны международного общественного мнения, чтобы не провоцировать чрезмерных «противомер» со стороны правительства. ЭТА в Баскии и ИРА в Северной Ирландии добились определенного «успеха», выбирая в качестве жертв прежде всего представителей власти — полицейских и военных. Так, среди жертв ИРА в период с 1969 по 1983 г. менее 20% оказались протестантскими гражданскими лицами. А более чем 60% жертв ЭТА в Испании были представителями служб государственной безопасности.

Другой психологический прием террористских группировок — это запугивание самих членов организации проведением спорадических запоминающихся акций по наказанию предателей. При этом они следят за тем, чтобы «наказания» не были чересчур частыми, поскольку это может отпугивать население и, более того, толкать его на сотрудничество с правительством.

Возвращаясь к выбору целевых объектов, следует отметить, что выбирать жертвами своих террористических актов высокопоставленных

чиновников или других VIP-представителей террористы избегают, учитывая большие препятствия на этом пути, поставленные сегодня органами охраны. Поэтому они чаще прибегают к более продуктивным, хотя и менее сенсационным, операциям, тем более что они по психологическому укладу и по убеждениям самих террористов являются более «легитимными» и «приемлемыми», несмотря на полнейшую аморальность и криминальность по нормам современного мира. Террористов можно сравнить с акулой в воде — они вынуждены, быстро или медленно, но все время двигаться вперед, в противном случае им суждена смерть. Поэтому, если такие «типичные», рядовые жертвы больше не удовлетворяют этому условию, не обеспечивают террористической кампании необходимого размаха и внимания, или же другие события затеяют эти террористические акты и вытесняют их из общественного сознания, то террористы прибегают к еще более сильным и драматическим действиям, дабы снова сконцентрировать на себе общественное внимание. В основе всех этих действий лежит прежде всего желание привлечь внимание общественности к террористическим актам, а не само убийство. Так, одна из известных террористок Народного фронта освобождения Палестины Лейла Халад сказала: «Видите ли, у меня был приказ занять самолет, а не взрывать его... Я забочусь о людях. Если бы я хотела взорвать этот самолет, то никто бы меня от этого не удержал». По мнению террористов, их действия морально и психологически оправданы той благородной и возвышенной целью, которой они служат, — установлению национально-этнического равноправия, подавляемого государством и правительственными властями. Но террористические акты аналогичны обычным войнам в том смысле, что их трудно ограничивать и контролировать, раз они начались. Они часто сопровождаются жертвами и трагедиями среди гражданского населения, случайно попавшего в сферу их действия. Отсюда вытекает необходимость самооправдания и попытка оправдания своих действий в глазах общественности: в публикациях и в своих коммюнике руководители террористических движений пытаются оправдать себя и освободить себя от ответственности за совершенные насилие.

Хотя террористы, связанные с правым экстремизмом, на первый взгляд действуют спонтанно, хаотично и беспечно, лишь бы вызывать своими уличными драками, бомбовыми атаками и другими бесчинствами симпатию со стороны потенциально симпатизирующих им слоев населения, при более внимательном анализе оказывается, что их действия также преследуют определенные цели и отнюдь не являются полностью иррациональными. Правые экстремисты выбирают своими объектами террора в первую очередь общежития беженцев и рабочих иммигрантов, дома анархистов, офисы политических партий, прохожих африканского и

арабского происхождения, а также собственность и магазины владельцев еврейской национальности. На самом же деле, они рассчитывают на примитивную националистическую симпатию более широкой группы населения, заинтересованной, так же как они сами, в создании авторитарного правительства в своей стране. К этой целевой группе относятся крайние националисты, расисты и ненавистники людей других национальностей, реакционные консервативные элементы и милитаристские антикоммунисты. При этом, за исключением некоторых террористических актов, их действия обычно не выходят за пределы, которые могли бы вызвать со стороны правительства массированные репрессивные ответные меры. Наконец, религиозно-ориентированный терроризм зиждется на психологии его сторонников и руководителей, которая заключается в том, что насилие становится самоцелью и является священным долгом, выполнение которого есть реализация божественного требования или священного завета. Поэтому для них нет обязательной взаимосвязи между террористическим актом и его объектом. Так, руководитель египетской террористической группировки, узнав о том, что жертвами его теракта стали не еврейские жители Египта, а девять случайных немецких туристов, комментировал это словами: «Неверующие все равны». К этому типу террористов относятся также американские белые супрематисты и сторонники японской секты Аум. Поскольку все эти религиозно инспирированные экстремисты и террористы своими терактами не обращаются к каким-либо светским властям, а действуют только от имени своего бога, у них нет необходимости дозированного планирования насилия, свои террористические действия они считают не заслуживающими наказания.

Все перечисленные террористические группировки объединяет одна психологическая особенность — они живут в идеалистическом будущем, живут ради того далекого и в то же время кажущегося близким момента, который им подарят триумф над врагами и окончательное достижение цели их движения. Для религиозных группировок это будущее дано самим богом, и поэтому оно неотвратимо. Следовательно, им надо вести свою борьбу до победного конца, срок которого предписан самим богом. Для светски ориентированных террористов победа также предопределена — гарантом этого для них является внутренняя справедливость их правого дела. Они внушают себе уверенность в этой победе, помогающую им преодолевать трудности настоящего момента. Путем игнорирования реальностей настоящего времени, путем «продолжения борьбы» в прямом смысле этого слова террористы в состоянии преодолевать апатию или даже враждебность со стороны той группы людей, которых они, по их убеждению и самовнушению, репрезентируют. Этим самовнушением они сами себя

ободряют в том смысле, что трудности, страдания и изоляция в подполье являются лишь промежуточными ступенями на пути к конечной победе.

Рассмотрим психологические грани этнического и политического терроризма.

Наиболее стабильной психологией личности обладают этнические террористы. Это обусловлено следующим:

- исторически корни их этнического самосознания и этнической самоидентификации уходят в далекое прошлое и у членов террористических организаций осознавались с детства и юношества как элемент стабильной психологии;
- они явно и неявно осознают себя частью своего этноса и своей более или менее многочисленной национальной группы и, кроме того, они часто имеют собственную коллективную революционную традицию;
- будущее, к которому они стремятся, является ясным, четким и представляемым в воображении — создание или воссоздание национальной родины внутри существующего на сегодня государства;
- они получают, как правило, прямую моральную и материальную поддержку со стороны своей национальной группы;
- они постоянно возобновляют свой состав из своей национальной группы и в силу названных причин эти террористические группировки существуют достаточно долго (ЭТА существует с 1959 г., ИРА более 40 лет, а ее предшественнице, Official IRA около ста лет)

Совершенно другая ситуация у политически ориентированных группировок. В частности, такие группы левой ориентации отличаются следующим:

- их членам гораздо труднее создавать стабильную психологическую основу поведения;
- у них отсутствует масштабная общественная поддержка, естественным образом связанная с их идеологией, наоборот, они затрачивают большие усилия на поиск сторонников среди населения, и на этом пути вынуждены идти на идейные компромиссы, что порой психологически дестабилизирует их;
- у них наиболее запутанное и наименее ясное видение будущего;
- они получают, как правило, слабую материальную поддержку со стороны населения;
- они имеют постоянные трудности при возобновлении и воспроизводстве своего состава и
- в силу названных причин эти террористические группировки, как правило, имеют короткий срок жизни.

Считается, что 90% террористических группировок существует менее

одного года, а из тех, которые существуют более одного года, половина исчезает менее чем за 10 лет. Еще одной особенностью лево-ориентированных террористических организаций является некоторая тяга их членов к наркотикам; среди них есть даже идеологи, которые считают, что мировая революция формирует нового человека и что на этом пути наркотики необходимы.

Но, как показали исследования итальянской секретной службы, наиболее склонны к наркотикам правые террористы. Двое итальянских психиатров, Ф. Ферркути и Ф. Бруно, которые проводили эти исследования, приписывают эту тенденцию внутренней психологической нестабильности правых, по крайней мере, по сравнению с итальянскими левыми экстремистами: «В правотеррористическом движении отдельные террористы, как правило, являются психопатами и их идеология бессодержательна; в лево-террористическом движении мы встречаемся с идеологией, чуждой реальности, но при этом левые террористы более нормальны и более фанатичны».

Но террористов всех мастей объединяет одна психологическая особенность: их всех толкает вперед внутренняя нетерпимость, сопряженная с непоколебимой верой в действенность насилия. Будущее, которое они ожидают, не представляется им продуктом планомерного действия с определенным временным масштабом, оно — автоматический продукт насилия. Декарт сказал: «Я думаю, значит, я есть», а террористы считают: «Мы боремся, значит, мы есть». В конце концов, это желание бороться, производя террористические акты, приводит отдельных их представителей к одержимости насилием. Таких случаев описано немало. Так, например, некий И. Коллинз описывает эту психологическую трансформацию у своего двоюродного брата, вооруженного киллера ИРА, который шаг за шагом «потерял всякое чувство относительно какого-то разумного будущего и который стал интересоваться как одержимый исключительно деталями очередной акции убийства». Очень известного террориста, основателя немецкого РАФ, Баадера, для которого «единственный язык террориста это язык действия», охарактеризовали «как одержимого оружием человека, который с течением времени развил у себя почти сексуальное отношение к пистолетам, причем именно к маркам типа Хеклер и Кох». Баадер однажды сказал: «Спать с женщиной и стрелять — одно и то же дело». И хотя Баадер — это крайний случай, насилие как действие, в силу напряженности и одурманивающих ощущений, связанных с ним, оказывает очень сильное влияние на психику всех террористов. Так, автобиографическая книга Пекиса, бывшего члена «Красных бригад», почти целиком состоит из описания типов и технических характеристик оружия, которое применялось в конкретных операциях, а также сообщений о том, кто из членов

организации действительно применял это оружие в терактах. Бауманн откровенно рассказывает, какое катарсическое облегчение приносил успешно проведенный террористический акт или террористическое действие небольшой группе людей, тесно и постоянно живущих в подполье, в постоянном бегстве и в постоянной опасности быть арестованными или преданными. Предельная психологическая нагрузка, считает он, возникает в результате совместной жизни в группе, а не в результате планирования и проведения теракта.

Другие члены группы РАФ еще более четко и прямо высказываются об «адреналиновом шоке», удовлетворении, которое они получают, производя насилие над другими людьми, имея власть над ними. Террорист стремится влиять на окружающий его мир, вместо того чтобы быть пассивной его частью, при этом он объединяет в своих ощущениях внутреннюю взволнованность с чувством глубокого удовлетворения. По этой причине публичность действий террористов является для многих из них одной из главных движущих сил дальнейших террористических актов, отражение которых в средствах массовой информации дает им чувство уверенности в себе, гордости, смелости и побуждает их к еще более «ярким» террористическим актам. Экс-террорист Карлос, Шакал, по сообщениям близких ему людей, тщательно вырезал газетные статьи о себе и о своих деяниях, давал их переводить на родной язык. «Чем больше обо мне пишут и говорят, тем более опасным я кажусь окружению, следовательно, и тем лучше это для меня», — говорил он своему бывшему коллеге по террористическим акциям Г. Клейну. Но это приравнивание публичности и всеобщего внимания к ощущению успеха и самоутверждению часто приводит террористов к эскалации насилия — лишь бы не ослабили СМИ обращенное на них внимание. Таким образом закручивается спираль все усиливающихся террористических актов, являющихся результатом все возрастающего стремления к признанию и успеху, стремления, подогреваемого сообщениями в СМИ. Это психологическое давление приводит к тому, что террористы считают себя обязанными производить все более и более драматические и разрушительные действия для достижения того же эффекта, которого они достигали в прошлом менее тщеславными и менее кровавыми действиями.

Но при этом террористические организации оказываются способными к самоусовершенствованию своих действий. Помимо ужесточения террористических актов, руководители «успешных» террористических организаций уделяют особое внимание обучению членов своих групп технологическим приемам террора, а также тренировкам с целью формирования адекватной этим действиям психологии. Известно, что такие систематические программы обучения и усовершенствования проводятся в

террористических группировках ИРА, ЭТА и, особенно после терактов в США 11 сентября 2001 г., во всемирно действующей группе АЛЬ-КАИДА. Из публикаций известны мельчайшие подробности многолетней психологической подготовки террористов-захватчиков самолетов, разрушивших Всемирный торговый центр в Нью-Йорке и часть Пентагона в Вашингтоне: они годами психологически подготавливались с использованием мусульманских религиозных догм к исполнению своего призвания, сочетая духовные стороны тренировки с обучением высокопрофессиональным технологиям террора.

Для того чтобы сформировалась настоящая террористическая организация, необходимы три условия:

- 1) доступ к деньгам, оружию и взрывчатым веществам;
- 2) военные звания и возможность обучения своих членов;
- 3) надежные убежища, что предполагает наличие государств, которые поддерживают террористов вне своей территории и используют их в своих политических и военных целях.

Часто терроризм ошибочно оценивается как стохастическое и бессмысленное движение. На самом же деле он представляет собой сознательное и планомерное применение силы, которое делится на пять следующих друг за другом процессов, направленных на достижение определенных целей.

Социальный интерес. С помощью драматических силовых актов террористы пытаются обратить на себя и на свое дело всеобщее внимание. Это осуществляется благодаря публикациям, которые освещают эти террористические акты.

Социальная поддержка. После того как террористы привлекли к себе своими действиями общественное внимание и тем самым поставили на повестку дня правительства или международной общественности забытую до этого или игнорируемую проблему, они пытаются это внимание трансформировать в подтверждение собственного дела и даже в симпатию со стороны общественного мнения.

Социальное признание. Речь идет о признании легитимности цели террористических действий со стороны соответствующей целевой группы, а также о признании ею данной террористической организации «спикером» своих мнений и стремлений.

Социальное влияние. На основе приобретенной легитимности террористы теперь добиваются авторитета, который нужен для того, чтобы вызывать изменения в правительстве и/или в обществе для достижения стратегических целей. Это могут быть изменения внутри правительства, перемены структуры общества, перераспределение материальных ценностей, изменения географических границ, признание прав меньшинств

и другие.

Реальная власть. На основе завоеванного авторитета террористы пытаются получить и укрепить прямой и полный контроль над государством, родиной и/или над своим народом.

Первые три цели, как правило, достигаются многими террористическими организациями, в то время как две последние практически не достигаются никем. Общей психологической чертой всех современных террористических группировок тем не менее является то, что они воспринимают эти последние цели, лежащие в будущем, как свою «реальность».

Глава 31

ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ МИГРАНТОВ

НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ МИГРАНТОВ

В любом обществе конфликты, связанные с миграцией населения, порождаются не только внешними (экономическими, социальными, культурными, политическими и др.) причинами, но и психологическими особенностями людей.

Разумеется, в психологии термин «конфликт» имеет узкое, специальное значение. В качестве одного из примеров психологи называют посттравматический стресс, который беженец, например, испытывает по прошествии длительного времени после перенесенных испытаний и который сказывается на его поведении и состоянии психики. В частности, посттравматический стресс получили многие беженцы из Азербайджана (русские, армяне, евреи и др.) после событий в Баку и Сумгаите в конце 1980-х — начале 1990-х гг. И сейчас, спустя много лет, в их памяти вновь и вновь возникают картины пережитого, они вновь и вновь испытывают острую душевную муку, буквально физическую боль. В России в последние десятилетия появились люди, страдающие «афганским синдромом», «чеченским», «таджикским» и др.

Конечно, принадлежность человека к конкретному профессиональному, социальному, культурному слою, в нашем случае к мигрантам и резидентам, сказывается на характере типичных стрессовых ситуаций, с

которыми он преимущественно сталкивается. Замечено, что субъективное в определении ситуации как конфликтной связано с индивидуальной склонностью человека к оценке ситуаций с привлечением тех или иных понятий. Восприятие ситуаций, разумеется, зависит также от возраста и пола.

Считается, что для разработки практических мер по урегулированию конфликтных ситуаций психологам в первую очередь важно диагностировать типологические психологические особенности поведения индивидов и групп, которые вызывают явную конфликтность. Среди них прежде всего называют завышенный уровень притязаний и самооценки, недисциплинированность, высокую доминантность, сверхвысокую чувствительность к замечаниям в свой адрес, потребность в почтении и сочувствии со стороны окружающих, обидчивость и т. д. Эти характеристики свойственны многим людям, не исключая, а точнее, включая иммигрантов.

По такому основанию, как психологические качества личности, выделяют два полярных типа.

Агрессивная личность — личность эмоционально неустойчивая, беспокойная, стремящаяся компенсировать эти черты демонстративной решительностью, тягой к риску. Личностям такого типа свойственно неумение учитывать все нюансы ситуации, принимать во внимание точку зрения окружающих; стиль их общения обычно отличается грубостью, бесцеремонностью; они преисполнены чувством собственной значимости, амбициозны, безмерно честолюбивы. Легкость возникновения агрессивных реакций в какой-то степени обуславливает непредсказуемость их поведения. Такой тип личности встречается как среди резидентов, так и среди мигрантов.

Жертва конфликта. Очень часто последствием конфликта у мигрантов выступает травматический опыт. Особенно остро он проявляется у беженцев, которые ощущают непонимание со стороны других людей. У них нарушено чувство времени, они делят жизнь на два четко осознаваемых периода — до отъезда и после переезда. Последний период ощущается как самый тяжелый. У них нет достаточно слов, чтобы описать свои трудности и переживания.

Личность такого типа может провоцировать возникновение напряженности в отношениях между людьми, то есть обладает таким комплексом психологических качеств, которые порождают у окружающих агрессивное к ним отношение.

Помимо этой наиболее простой типологии существует несколько промежуточных, в частности на основании модели поведения. При этом

в обобщенном виде выделяют три базовых психологических типа участников конфликта.

Деструктивный тип — психологический тип субъекта, склонного к конфликту и углублению его вплоть до физического уничтожения или полного подавления другого, кажущегося ему противником. В толпе он, как правило, инициатор беспорядков и разрушительных действий. Многие конфликтные ситуации, возникающие в отношениях между старожилами и мигрантами, могли бы разрешаться мирным путем, если бы не подогревались такого рода личностями.

С определенными оговорками к субъектам деструктивного типа можно отнести руководителей общественных и государственных образований авторитарного склада, которые стремятся доминировать над другими, подчинять их своим интересам. Это и этнократы, и представители местных органов власти, способные в общем-то выполнять и социально позитивные задачи, но, движимые идеей превосходства, склонные нарушать и разрушать чужие ценности, препятствовать волеизъявлению других, что зачастую служит причиной раздоров.

Конструктивный тип. В отличие от субъекта деструктивного типа, который заботится прежде всего о собственных интересах и во время их реализации готов вступить в конфликт, люди конструктивного типа стремятся избежать конфликта, найти решение, приемлемое для обеих сторон. Человек конструктивного склада подыскивает посредника и предпринимает действия, направленные на снятие напряженности. Субъекты конструктивного типа охотно вступают в переговоры, стремятся прояснить предмет разногласий и нащупать пути их урегулирования. К такому типу, в частности, могут относиться опытные и пользующиеся достаточным уважением руководители диаспор. Многие конфликты на Северном Кавказе решались именно благодаря их вмешательству.

Конформистский тип. Субъекты этого типа в конфликте склонны скорее уступить и подчиниться. Именно так в большинстве случаев и поступает русское население во многих районах Юга России. На Дальнем Востоке примером конформистского поведения (избегание конфликта) является массовый отъезд постоянного населения. В большинстве случаев конформистская модель поведения объективно способствует и содействует агрессивным проявлениям поведения чужаков. Но иногда она играет позитивную роль, в частности когда противоречия не носят принципиального характера. В таком случае компромиссная линия поведения — лучший способ ослабить напряженность.

Для иммигранта уход от конфликта может иметь как сознательный,

так и неосознанный характер. Защитный уход часто протекает в форме внутренней работы по переинтерпретации проблемы, в результате чего она перестает восприниматься как проблема, требующая решения. Такая неконструктивная стратегия игнорирования может быть социокультурно связана с присущими обыденному сознанию негативными установками вообще в отношении конфликтов. Уход от конфликта в результате пересмотра ситуации может иметь и рациональный характер, но в целом он расценивается как неконструктивная форма реакции на притеснение.

Психологические особенности беженцев. Как уже отмечалось выше, беженцы долго переживают беды, случившиеся с ними в прежнем месте проживания. К закономерным следствиям экстремальных условий, в которых они оказались ранее, можно отнести следующие:

- возрастание межличностной напряженности; неоптимальные формы поведения в целом и неконструктивные приемы разрешения возникающих конфликтов в частности;
- неадекватное восприятие и оценка других людей (соседей, партнеров по деятельности и общению ит. д.);
- неадекватное представление о себе и своих возможностях;
- низкий уровень толерантности по отношению к окружающим и др.

Особенно ранимы беженцы из «горячих» точек, которые своими переживаниями хотят поделиться не только с такими же несчастными, как они, но и зачастую с незнакомыми людьми.

В новых условиях беженцы и перемещенные лица сталкиваются с последствиями пережитого повсюду, они видят его в самых разных проявлениях действительности. Свидетелями их переживаний становятся не только небольшие группы психологов-профессионалов, непосредственно работающих с беженцами, но и многие окружающие.

Зачастую вынужденный мигрант по сути начинает новую жизнь. Он вырабатывает совершенно другое отношение и к себе, своему внутреннему «Я» и к окружающему миру. Зачастую он отличается повышенной возбудимостью, агрессивной реакцией на раздражители, страдает бессонницей, частичной потерей памяти, испытывает трудности в общении. В социально-психологическом аспекте он осознает свои трудности, когда не может получить работу по специальности, лишен возможности образования и обучения. Его жизненные планы оказываются под угрозой.

Такие перемены в жизни, разумеется, не сказываются трагическим образом на каждом беженце. Напротив, многие из них сохраняют свои потенциальные и реальные возможности, находят в себе силы обрести

новый статус и доходы, которые могут быть выше, чем в прежнем месте проживания. Вместе с тем общее количество трудностей и тяжесть их столь велики, что это приводит к различным симптомам, болезням и трудностям при общении с окружающими людьми.

Западные и российские исследователи (А. Г. Асмолов, Г. У. Солдатова и др.) считают, что психическое здоровье мигрантов во многом зависит не только от отношения к ним резидентов, но и от политики, проводимой властями тех стран, куда они прибыли.

Обычно этой политике предшествует разработка концепции в отношении мигрантов, положения которой могут либо препятствовать ассимиляции мигрантов, либо способствовать ей. В последнее время заметны некоторые барьеры в установлении благожелательного отношения к мигрантам: наряду с провозглашаемыми принципами равноправия и поддержки многие европейские страны, в том числе Россия, под давлением определенных кругов населения активно ставят преграды для въезда ряда категорий переселенцев.

Мигранты как маргиналы. При исследовании поведения мигрантов часто используются понятия «маргинальный человек» и «маргинальность». Маргинальным (от *лат.* таодпаНз — «находящийся на краю») считается индивид, который находится на границе двух или более социальных миров, но не принимается ни одним из них в качестве полноправного участника. К признакам маргинального человека относят следующие: серьезные сомнения в своей личной ценности; неопределенность связей с друзьями и постоянная боязнь быть отвергнутым; стремление избегать неопределенных ситуаций; риск уничтожения; болезненная застенчивость в присутствии других людей; одиночество; излишнее беспокойство о будущем и боязнь любого рискованного предпринятия; неспособность наслаждаться и уверенность в том, что окружающие несправедливо с ним обращаются.

Более современное определение таково: маргинальность — это состояние индивидов или социальных групп, поставленных общественным развитием на грань двух культур, участвующих во взаимодействии этих культур, но не примыкающих полностью ни к одной из них.

Замечено, что маргинальность возникает прежде всего при миграциях людей и что мигранты — самые характерные маргиналы. Маргинальными считаются и те, кто вступил в межэтнические или межрасовые браки. Маргинальный тип личности нередко формировался в колониях под воздействием европейских колонизаторов. Во всех случаях маргинальная культура обусловлена социальной стратификацией и социально-демографическими процессами.

Маргинальность обычно сопряжена с дуальностью этнического самосознания. В личном плане она вызывает психическое напряжение и может привести к двойственности, даже разорванности личностного самосознания. В то же время маргинальный психический тип во многих случаях отличается творческими потенциями, люди этого типа часто становились лидерами национальных движений, видными деятелями культуры и т. д.

Разумеется, такая характеристика применима лишь к довольно ограниченному кругу людей. Так, маргинальность не свойственна большинству детей иммигрантов; некоторые мигранты формируют сообщество и живут ради его ценностей; другие разрешают личностный конфликт, становясь специалистами в тех областях, где им помогает их не совсем обычное положение.

Вероятно, стрессы развиваются лишь у тех, кто пытается идентифицировать себя с высшими слоями и протестует, когда их отвергают.

Следовательно, не существует прямой зависимости между маргинальным статусом и личностными расстройствами. Но изучение немногих приспособленных людей позволяет оценить глубину и остроту внутренних конфликтов, которые переживают люди, занимающие маргинальные позиции.

Люди по-разному справляются с такими ситуациями. Некоторые пытаются забыть свое беспокойство и перейти к другим делам. Но у тех, кто уже стал чужим самому себе, в результате кризисов могут формироваться невротические симптомы. В тяжелых случаях критические по отношению к себе действия могут стать разрушительными. В периоды кризиса человек становится избирательно чувствительным к своим отрицательным качествам; накапливая такие сигналы, он может создать себе персонификацию, которая его действительно уничтожит.

В любом обществе есть немало мигрантов, которым в той или иной мере свойственны невротические реакции. Невроз — это, по-видимому, продукт ряда нарушений в межличностных отношениях, возможных даже в очень стабильной обстановке. В быстро изменяющемся обществе люди, занимающие маргинальные позиции, периодически оказываются в ситуациях, когда вероятность конфликтов максимальна и в результате увеличивается возможность отчуждения от самого себя.

Исследователи отмечают, что маргиналы часто бывают более творческими, чем другие люди. Те, кто счастливо живет в единственной культуре, с меньшей вероятностью могут стать новаторами, поскольку слишком многое они воспринимают как само собой разумеющееся. Те же, кто ощущает близость нескольких социальных миров, менее при-

вязаны к традиционному способу определения ситуации и научились учитывать различные решения.

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ТРУДОВОЙ МИГРАЦИИ

Значительная часть трудовых мигрантов, пребывающих в России на законных либо незаконных основаниях, занимается торговлей. Они осуществляют свою деятельность, как правило, в анклавных рынках труда, в рамках которых разворачиваются конфликты между многими противоборствующими субъектами.

Под анклавным рынком труда понимается рынок, формирующийся, прежде всего, в иммиграционном анклаве, а также на других территориях, где располагаются торговые и сервисные предприятия, собственниками (или арендаторами) которых являются иммигранты, которые, в свою очередь, нанимают иностранных рабочих (в том числе и нелегальных иммигрантов) в первую очередь из числа соотечественников. Примером может служить большинство фруктово-овощных рынков Москвы, сложившихся в середине 1990-х гг.

Сколько-нибудь точных сведений о вовлеченности мигрантов в подобные рынки нет. Выделяется ряд крупных миграционных потоков, двигающихся в Россию из трех регионов: Азиатско-Тихоокеанского (Китай); Центрально-Азиатского (Таджикистан); Кавказского (Азербайджан).

Эксперты отмечают, что у китайских мигрантов максимальная вовлеченность в анклавные рынки наблюдается в крупных мегаполисах, прежде всего в Москве и Санкт-Петербурге. У мигрантов из Азербайджана подобная вовлеченность типична для большинства субъектов РФ. Иная картина среди выходцев из Таджикистана. В крупных мегаполисах только около трети их занято в торговле. Остальные заняты на строительных работах, ремонте квартир, дач и т. д.

Проблема конфликтов в анклавных рынках труда многопланова.

Во-первых. Конфликтогенен сам процесс формирования и функционирования анклавных рынков. Формальным основанием их создания, естественно, является широкая нормативно-правовая база, включающая многосторонние (в рамках СНГ) и двусторонние межправительственные соглашения о торгово-экономическом, культурном сотрудничестве Российской Федерации с зарубежными странами, соответствующие межведомственные и межрегиональные соглашения. На практике же под прикрытием этих соглашений представителями региональных элит в

субъектах РФ и зарубежных стран заключаются, помимо официальных, немало *теневых устных соглашений* об анклавных рынках труда и условиях работы в них этнических групп мигрантов, гарантиях их безопасности, о порядке и формах компенсации за право пользования рынком, о создании режима конкурентных преимуществ (монополии на торговлю определенными товарами, ослабление налогового прессинга и т. д.). Схожие вопросы, но локального масштаба (к примеру, право временной торговли на местном рынке) согласовывают на доверительном межличностном уровне нередко и лидеры этнических групп мигрантов с представителями деловых кругов, контролирующими тот или иной рынок в конкретном городе, районе. Характер подобных теневых соглашений предопределяет пограничный статус многих анклавных рынков (на грани закона и беззакония), вызывает негативную реакцию различных групп принимающего общества, которое заведомо маркирует мигрантов как социально опасную группу.

Во-вторых. На развитие конфликтов влияет федеральное и региональное *информационное пространство*, представленное многообразными авторскими текстами, содержание которых зеркально отражает своеобразное пересечение ценностей, идей и мифов в сознании мигрантов и принимающего общества. Доминирующими являются националистические и религиозные идеи в сочетании с либеральными, консервативными и социалистическими идеями. Эклектические построения из вышеперечисленных идей акцентируют установку на вседозволенность, произвол и предстают в каждом конкретном случае в форме этнически окрашенных культурных стандартов мигрантов и принимающего общества, сталкивающихся между собой в конкурентной борьбе за доступ к жизненным благам. В различных текстах — печатных («неживых»), но «оживающих» при чтении газет, журналов, книг; в «живых» текстах устной речи (радио, телевидение, обыденное общение) — наблюдается явный сдвиг в сторону неадекватной оценки намерений, поведения и деятельности сторон. Формируются устойчивые, негативно окрашенные этностереотипы и фобии, подталкивающие к неадекватному восприятию друг друга, поведенческим ошибкам, формированию напряженности.

В Российской Федерации функционирует множество разновидностей анклавных рынков труда, в развитии которых отчетливо просматриваются три тенденции.

Первая тенденция приводит к формированию *федеральных сетей* анклавных рынков, созданных более чем в половине субъектов Российской Федерации, и *локальных территориальных сетей*, действу-

ющих в ограниченном количестве регионов страны.

Типичным примером федеральных сетей служат рынки, контролируемые мигрантами из Азербайджана, локальных — мигрантами из Китая, Таджикистана.

Вторая тенденция отражает *разделение* анклавных рынков между мигрантами-выходцами из одной страны, но связанных между собой родственными, клановыми, земляческими признаками.

Третья тенденция состоит в *конкуренции* между этническими группами мигрантов за право контроля наиболее доходных анклавных рынков в экономически привлекательных субъектах РФ. Жесткая конкурентная борьба не исключает параллельного и относительно мирного сосуществования рынков во многих субъектах РФ, их коммерческую специализацию, разделение труда.

Данные явления свидетельствуют о более общей *тенденции этнической и географической избирательности движения мигрантов* в те регионы России, в которых функционируют контролируемые ими анклавные рынки труда. В свою очередь, это позволяет сформулировать вывод о том, что подобное движение трудовых мигрантов есть устойчивый, повторяющийся и достаточно управляемый процесс как на институциональном, так и неинституциональном уровне. В первом случае управление осуществляется соответствующими институтами исполнительной власти России и стран выезда. Во втором — осуществляется неформальное, но более эффективное (фактическое) управление движением основной массы мигрантов через систему патерналистских отношений, свойственных устойчивым общностям — родам, кланам, возглавляемым «банкирами людей» — лидерами этих общностей, региональными элитами, обладающими различными, чаще всего традиционными способами влияния на людей.

В организационном строении и функционировании этнических групп мигрантов, контролирующих анклавные рынки труда, много общих черт:

- формирование групп по принципу родства, земляческих связей;
- строгая внутренняя иерархия и самоуправление;
- доверительные отношения лидеров групп с влиятельными фигурами в принимающем обществе;
- сращивание с криминальным миром;
- обособление от принимающего общества.

Так традиционная структура таджикского общества, основанная на тесно спаянных родовых общинах — авлодах (группы родственных авлодов образуют различные кланы, объединенные в этнорегиональные

группы, обладающие огромной властью над поведением индивида), преопределила высокую степень организованности таджикских мигрантских сообществ, существующих как самоуправляющиеся коллективы.

Азербайджанские же мигранты стремятся селиться в России по местническому признаку. Они никогда не отправятся в поездку, если у них нет родственников или земляков, так как без предварительной договоренности и помощи соотечественников поездка обречена на неудачу. Адаптируясь к российской действительности, они играют по действующим в ней правилам. К примеру, в Москве азербайджанцы, торгующие на рынках, попадают под так называемую «крышу» в лице азербайджанских криминальных авторитетов, регулярно отчисляют им деньги в «общак» для улаживания текущих проблем с милицией и местными властями. Если у мигрантов появляются более серьезные проблемы с принимающим обществом, то в дело вмешиваются лидеры общемосковского азербайджанского «общака», имеющие обширные связи в криминальной среде и правительственных кругах России, Азербайджана, и весьма состоятельные.

Китайские землячества в России — это устойчивые, хорошо организованные и замкнутые общности, спаянные тесными кровнородственными связями, стремящиеся к четкому обособлению от принимающего общества. Они нацелены на форсированное накопление капитала, захват и удержание рынка и существуют в значительной мере на грани легальной и теневой экономики, сращены с криминальным миром. Анклавные рынки, контролируемые китайскими мигрантами, максимально закрыты от принимающего общества. Свидетельством тому туристический бизнес из Китая в Россию. В 2001 г. в Москву ежедневно прибывали 10—15 китайских групп по 20 человек каждая. Пятидневный тур «Москва—Санкт-Петербург» стоил для китайцев-северян 1500 долларов, для южан — 2000 долларов. Для тура использовались китайские самолеты, китайские автобусы, китайские гиды. Туристы расселялись в китайских гостиницах и общежитиях. Ничего не перепало российским структурам. Ни один турист не имел права поменять деньги в обменном пункте, только у руководителя группы. Все китайцы выезжали за счет государственных организаций. Возник огромный теневой сектор, вытягивающий государственные деньги, которые прокручивались в туристическом бизнесе и оставались в частных руках.

Подобная закрытость, сходная с осознанной самосегрегацией, невольно провоцирует повышенное и далеко не доброжелательное внимание окружающего общества к таким мигрантам, создает потенциально опасную конфликтогенную среду.

СПОСОБЫ АДАПТАЦИИ МИГРАНТОВ

Анклавный рынок труда является наиболее эффективным способом адаптации этнической группы мигрантов в принимающем обществе, так как основан на покровительстве влиятельной группы местной элиты, получающей взамен покровительства различные формы компенсаций от мигрантов (часть прибыли, всевозможные услуги и т. д.). Используя этот *ресурс*, мигранты создают дополнительные механизмы, выстраиваемые в гибкую систему различных организаций, нацеленных, во-первых, на сервисное обслуживание коммерческой деятельности; во-вторых, на представительство, защиту интересов мигрантов и предотвращение конфликтов; в-третьих, на сохранение этнокультурной самобытности.

Крупные группы мигрантов, имеющие длительные связи с тем или иным регионом и проживающими в нем этническими соотечественниками из числа граждан России, рано или поздно создают подобные организации. Немногочисленные группы чаще всего их не создают и предпочитают различные переговорные стратегии. Наибольшая концентрация подобных организаций — в крупных областных центрах, Москве, Санкт-Петербурге. Так, китайское землячество в Москве создало разветвленные системы самообслуживания: функционируют фирмы, занимающиеся финансовыми, юридическими, транспортными, складскими, туристическими и иными (в том числе сексуальными) услугами. Так, силами землячества в 2008 г. издавались четыре газеты на китайском языке, действовал китайский радиочас, работали две пейджинговые компании, ассоциации китайских предпринимателей, женщин и студентов. Этих структур было достаточно для того, чтобы максимально быстро распространять ту или иную информацию во всем землячестве, доводить ее буквально до каждого человека.

Интересы таджикских мигрантов в Москве в 2003 г. представляли 12 общественных организаций. В их числе: фонды «Таджикистан», «Точик диаспора», «Осму», «Инсон», общественная организация «Народная Лига», «Таджики» и др. Их деятельность во многом разобщена. Фонд «Таджикистан», например, работает с выходцами из Памира, «Осму» — с кулябцами, «Инсон» — с приезжими из северных областей Таджикистана.

Мигранты из Азербайджана в последние годы интенсивно развивают взаимодействие с региональными отделениями Всероссийского азербайджанского конгресса, авторитет которого существенно возрос после выступления в октябре 2004 г. на заседании второго конгресса Президента Российской Федерации В. Путина, Президента Азербай-

джана И. Алиева и мэра Москвы Ю. Лужкова. Имея этнических соотечественников практически во всех субъектах РФ, мигранты сотрудничают со своими общественными объединениями, национально-культурными автономиями.

Процесс создания и деятельности общественных организаций имеет еще одну особенность, которую условно можно назвать *идеализацией этничности*. Дело в том, что каждая из организаций открыто провозглашает своей целью защиту прав только «своих» мигрантов — этнических соотечественников, выдвигая таким образом национальную, а не гражданско-правовую компоненту на первый план. Между тем в составе групп есть представители не только титульных этносов. Подобная тенденция свидетельствует о все большем дроблении культурных пространств, транслируемых этническими группами. Развивается этот процесс параллельно с дроблением культурного пространства России на обособленные национальные сегменты. Остается надеяться, что в обоих случаях у отмеченной тенденции за лозунгами защиты прав этнических соотечественников будут не мнимые ценности культуры прав человека, а реальные, провозглашающие приоритет этих прав безотносительно к национальному или какому-либо иному признаку.

КОНФЛИКТЫ В АНКЛАВНЫХ РЫНКАХ ТРУДА

Базовая отличительная черта конфликтов этнических групп мигрантов с принимающим обществом — это конфликты неграждан с гражданами России, то есть людей, имеющих принципиально различающиеся правовые статусы и характер юридической связи с российским государством. Подобные конфликты чаще всего перерастают в межличностные либо межгрупповые, открытые либо латентные, скрытые конфликты, которые разворачиваются между мигрантами и местными криминальными группами; разными этническими группами мигрантов за контроль над анклавным рынком; лидерами этнической группы мигрантов, контролирующей рынок, и представителями местной элиты по поводу пересмотра договоренностей об условиях деятельности, размерах платежей за право пользования рынком; этнической группой мигрантов, контролирующей анклавный рынок, и местным населением по различным поводам, в том числе по поводу купли-продажи товаров; мигрантами и гражданами России, нанятыми для работы; членами этнической группы мигрантов за перераспределение доходов.

Характер конфликтов создает редкостную по своей напряженности

атмосферу, в которой высоки риски возникновения столкновений на межэтнической, расовой, религиозной основе. Это предопределено экономической моделью анклавного рынка, его «идеологией», которые создают «монополизацию шансов» для мигрантов, позволяют им преуспевать, эффективно защищаться от нетолерантного окружения и претендовать на статус, не соответствующий их реальному положению на иерархической лестнице.

Значительно обостряет ситуацию на рынках сложившаяся (не без участия лидеров этнических групп мигрантов и их покровителей) система дискриминации местных производителей, внедрение всевозможных барьеров, лишающих их доступа на рынки, скупка посредниками продукции по заниженным ценам с целью ее последующей реализации по монопольно высоким ценам. По мнению Президента Российской Федерации В. Путина (2000—2008 г.): «То, что порой происходит на торговых рынках, и вовсе можно назвать одним словом — беспредел. Люди, которые привезли свою продукцию, да и сама администрация рынка, правоохранительные органы играют там второстепенную роль. Главными на рынках являются полукриминальные группировки... Это не в последнюю очередь результат того, что государство, региональные власти и муниципальные власти не могут до сих пор отрегулировать эту сферу деятельности. Сплошная коррупция в административном аппарате и в правоохранительных органах».

В анклавных рынках тесно переплетаются всевозможные разновидности конфликтов, охватывающие интересы, ценности, отношения сторон. Чаще они возникают по инициативе принимающей стороны, считающей, что мигранты, не являющиеся гражданами России, необоснованно получают более высокие доходы по сравнению с россиянами. В доказательство приводится множество противоречивых фактов о доходах мигрантов, о суммах валюты, вывозимой за рубеж, о разграблении богатства страны и т. д.

Подобная информация легко воспламеняет воображение и подталкивает к противостоянию. На заседании Мосгордумы в октябре 2004 г. Председатель Комитета Мосгордумы по экономической политике И. Рукина заявила, что некоторые сектора экономики города уже захвачены мигрантами, что азербайджанцы ежегодно получают от торговли в столице 1,5—2,5 млрд долларов. «Простым москвичам, — подчеркнула она, — завидно каждый день смотреть на то, как обогащаются гастарбайтеры. К тому же, по данным психологов, у горожан растет чувство тревоги и опасности. В результате иностранцев грабят, избивают и убивают».

К сожалению, точной информацией о заработках мигрантов и суммах вывозимой валюты не обладает никто. Много неопределенностей и в выступлениях официальных лиц. По словам министра финансов РФ А. Кудрина, в 2003 г. нефинансовые организации вывезли из страны около 12 млрд долларов, большую часть которых составили денежные переводы, направленные на родину иностранными рабочими, занятыми в российской экономике.

По мнению экспертов Международной организации по миграции, на практике мигранты стараются обходить официальные каналы и отправляют деньги домой чаще не переводами, а через знакомых проводников на железной дороге или через других лиц, то есть общая сумма может превысить рубеж, обозначенный А. Кудриным.

Руководство ФМС России считает, что ежегодно мигранты из стран СНГ вывозят из России свыше 10 млрд долларов США, минуя систему государственного контроля. Объем зарегистрированных денежных переводов только в 2005 г. превысил 3 млрд долларов. В среднем за год объем денежных средств, переводимых трудовыми мигрантами из России, возрастает в полтора-два раза.

Еще меньше ясности в вопросе о том, какой удельный вес в общей массе вывозимых денежных средств приходится на мигрантов, занятых коммерческой деятельностью, и тех, кто работает по найму у российских работодателей. Даже самый беглый обзор существующей практики показывает, что первая категория зарабатывает на порядок больше второй. Между тем большинство исследователей считают, что у многих среднемесячный заработок составляет примерно 200 долларов. Однако усредненный показатель не дает реальной картины. Более точные сведения можно получить лишь на основе анализа соответствующих данных по странам выхода мигрантов.

Отсутствие достоверной информации служит питательной базой этностереотипов и фобий, тиражируемых в обыденном сознании. Особую роль играет неадекватная информация о преступлениях, совершаемых иностранными гражданами. Наслаиваясь в сознании на множество других факторов, она приобретает резонансный характер, интенсивно конструирует слухи и миражи о масштабах преступности, о всепроникающей силе этнокриминальных группировок и т. д. Подобные миражи устойчивы и базируются на *вере* людей в их правоту. Безусловно, преступность иностранных граждан — острейшая проблема, но ее масштаб различен в разных регионах и городах. Для Москвы и Санкт-Петербурга это «острая боль», чего нельзя сказать о большинстве российских провинций.

Общая ситуация усугубляется тем, что часть мигрантов, контролирующих рынок (преимущественно состоятельные лидеры этнических групп, связанные с криминалитетом и зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей), необоснованно присваивают себе статус господствующей группы в отношениях с местным населением и пренебрежительно относятся к нему, прибегают подчас к насилию. Обусловлено это не только уверенностью во вседозволенности и в надежной поддержке влиятельных фигур местных сообществ, но и практикой найма российских граждан для тяжелой и малооплачиваемой подсобной работы в анклавных рынках. Словом, статус «хозяина-работодателя» порождает и соответствующую психологию.

Принимающее общество обостренно реагирует на подобные факты, фиксирует внимание на противоправной деятельности мигрантов, характере причиняемого ими ущерба и выстраивает свои стратегии ответных действий. В последнее время жертвами агрессивных акций все чаще становятся представители народов Кавказа. Конфликты с местным населением побуждают их в пять раз чаще менять место жительства на территории России по сравнению с мигрантами из числа русских, проживающих в странах СНГ и прибывающих в Россию в поисках работы.

Наиболее опасной в современных условиях становится тенденция нарастающего применения насилия как способа разрешения конфликтов. Свидетельством служат факты столкновений и погромов на рынках в Москве, Санкт-Петербурге, Самаре, Волгограде, Новосибирске, Иркутске, Владивостоке и других городах. Только в Москве в первом квартале 2004 г. экстремистскими молодежными группами были устроены погромы на Царицынском рынке и рынке у станции метро «Орехово». Объектами нападения были преимущественно выходцы из кавказских и центрально-азиатских республик.

Односторонняя оценка насилия по отношению к мигрантам не должна оставлять в стороне насилие этнических преступных группировок по отношению к местному населению. У тенденции нарастающего насилия есть экономическая, ценностная, политическая, организационная, социально-психологическая и криминальная составляющие.

Экономическая отражает, с одной стороны, повышенный интерес отдельных групп российских предпринимателей к контролю за наиболее доходными сферами розничной торговли, на которой специализируется ряд этнических групп мигрантов в анклавных рынках, и к вытеснению их. С другой стороны, налицо повышенная активность лидеров этнических групп мигрантов и местных национальных общин по поиску

форм противодействия этому давлению, упрочению связей с покровителями из властных органов и теневых структур.

Ценностная идеологически обрамляет эти противоположные экономические интересы и проявляется в интенсивном тиражировании в обыденном сознании каждой из сторон негативного образа «другой стороны» как стремящейся нанести ущерб их интересам, образу жизни и этнокультурной самобытности.

Политическая выражена, с одной стороны, в популистском нагнетании антимиграционных настроений группами националистического толка, с другой стороны, проявляется в нерешительных действиях органов государственной власти по пресечению фактов насилия в отношении мигрантов, их правовой оценке в соответствии с Федеральным законом «О противодействии экстремистской деятельности» (2002). Позиция властей невольно мотивирует дальнейшее насилие и вседозволенность, их негласное поощрение. Необходимо также отметить, что зарубежные фундаменталистские исламистские центры пытаются использовать отдельных мигрантов в качестве активных агентов своей деятельности на территории России.

Организационная представлена действиями многочисленных организаций скинхедов, объединяющих сегодня свыше 50 тыс. молодых людей и новых общественных организаций типа «Движение против нелегальных иммигрантов», скандально заявивших о себе в Москве, Пскове, Самаре, Екатеринбурге и других городах. Не остаются в стороне и активисты некоторых этнических общин.

Социально-психологическая отражает нарастающее недовольство большинства населения масштабами бедности и лишений, несоответствием их повседневной жизни культурным целям, провозглашаемым государством, и невозможностью достижения этих целей законным путем.

Криминальная отражает резонансное влияние противоправных деяний, преступности мигрантов на принимающее общество и реакцию этого общества на данные явления.

Прогноз. Демографическая ситуация в России и потребности экономического развития объективно будут предопределять возрастающий приток иммигрантов и временных трудовых мигрантов в страну. Уже сегодня Россия нуждается в ежегодном притоке более 700 тыс. человек и постепенном наращивании этого объема до 1,2—1,3 млн к 2030 г.

По оценкам экспертов, основную массу нового пополнения составят мигранты из республик Центральной Азии, Кавказа и Китая, то есть доминировать будут представители исламской и синской цивилизаций.

Значительная часть из них ориентирована на коммерческую деятельность. В связи с этим можно прогнозировать дальнейшее расширение анклавных рынков труда в субъектах Российской Федерации и возрастание рисков потенциальных конфликтов этнических групп мигрантов с принимающим обществом.

Конфликтогенность трудовых отношений. Как показывают исследования, рост недовольства и протестных настроений среди трудящихся-мигрантов очевиден. К примеру, 60% респондентов из числа мигрантов-таджиков, работавших в 2003 г. и ранее в строительной отрасли Москвы и Московской области, указали на наличие конфликтных ситуаций с работодателем.

Вот некоторые тенденции в развитии конфликтов и в отношении к ним различных социальных институтов.

Во-первых, наблюдается абсолютное доминирование тенденции *криминализации конфликтов, их силового разрешения* работодателями и дальнейшего отторжения сторон друг от друга, невозможности

развития диалога на правовой основе. Эта тенденция подкрепляется солидарными усилиями работодателей по закреплению сложившейся практики трудовых отношений с мигрантами.

Во-вторых, латентизация конфликтов, их переход в скрытую, вялотекущую форму. Работодатели обычно стремятся выстраивать с трудящимися-мигрантами *патерналистские отношения*, создающие иллюзию общей заинтересованности в деле во главе с «хозяином-отцом». Конфликты в этом случае загоняются вглубь, мигрантам внушается мысль о необходимости согласия с предъявляемыми требованиями и определенными ограничениями их прав как неизбежной психологической компенсации «хозяину-отцу» за предоставленную работу, содействие в решении бытовых вопросов, за обещания защиты от посягательств криминальных структур и от повышенного внимания правоохранительных органов. В результате чаще всего протестное движение мигрантов в защиту своих прав минимизировано и чаще обсуждается в своем кругу лишь как желательное действие, которое они сознательно не используют во избежание жестких санкций со стороны работодателя и понимания бессмысленности обращений в официальные органы, призванные защищать трудовые права работников.

В-третьих, постепенное осознание мигрантами своих прав мотивирует их *организационное сплочение* и стремление противостоять давлению и произволу работодателей. Мигранты вступают с ними в споры и конфликты по поводу: оплаты за выполненную работу (суммы, сроки выплаты); характера работы; продолжительности рабочего дня; гарантий социальной защиты (медицинской помощи, компенсации за лечение при производственном травматизме и др.); условий проживания; защиты от санкций правоохранительных органов и от посягательств криминальных структур; окончательного расчета при расторжении договоренностей и увольнении.

Работодателями сделан особый акцент на преимущественный найм *мононациональных групп* трудящихся-мигрантов и сокращение многонациональных коллективов работников. Одна из причин — стремление облегчить управление с помощью посредников — лидеров этнических групп мигрантов, способных находить возможности коррекции поведения своих соотечественников и подчинения их требованиям работодателей.

В противовес работодателям правозащитные и другие общественные организации, созданные мигрантами либо их соотечественниками из числа граждан России, предпринимают попытки сформировать систему учета фактов нарушения работодателями прав трудящихся-мигрантов и

защиты их законных интересов в судах и иных инстанциях.

В последние годы обозначилась линия на применение органами государственной власти различных мер воздействия на работодателей с целью побудить их к выстраиванию трудовых отношений с мигрантами на правовой основе. В конце 2004 г. Госдумой РФ были приняты поправки к Кодексу РФ об административных правонарушениях, которыми значительно ужесточена ответственность за нарушение миграционного законодательства. Безусловно, ужесточение санкций необходимо. Однако не менее важна и де бюрократизация действующей процедуры приглашения и использования иностранной рабочей силы. После заседания Совета Безопасности РФ от 17 марта 2005 г., на котором были обсуждены меры по совершенствованию миграционной политики, появились определенные надежды на решение накопившихся проблем. В новой редакции Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 18 июля 2006 г. № 121-ФЗ устранено немало положений, создававших ранее всевозможные административные барьеры, значительно смягчены правила для трудящихся-мигрантов.

Тем не менее на практике по-прежнему для работодателей сохраняются неограниченные возможности злоупотреблять своим положением, использовать различные формы эксплуатации мигрантов и, прежде всего, принудительный труд. Причем широкая распространенность принудительного труда в цепочке «мигрант—работодатель» создает особую экономическую, социальную, психологическую реальность. Доказано, что принудительный труд в основном практикуется в подпольной экономике, связанной с противоправной деятельностью. В теневом секторе российской экономики, по самым скромным подсчетам, занято около 3 млн трудящихся-мигрантов, основная масса которых подвергается различным видам принудительного труда, в том числе сходному с рабством кабальному труду. Добавим к ним и весомую часть внутрироссийских трудовых мигрантов, попадающих в сходное положение.

Конфликтогенность трудовых отношений с работодателями, дискриминация и нетолерантная российская повседневность побуждают мигрантов вырабатывать формы социальной самоорганизации, сводящие к минимуму угрозы их безопасности и создающие скромные, но реальные возможности для сколько-нибудь комфортного общения в родной этнокультурной микросреде. Так, один из религиозных лидеров (исламского толка) призывал создавать моноэтнические поселения. Они стали поселяться в России. Это закрытые микро- и макросообщества

мигрантов, функционирующие на временной либо постоянной основе и базирующиеся на осознанной вынужденной этнической самосегрегации. Эти сообщества имеют немало общих черт с печально известными гетто (под термином «гетто» понимается район города, в котором селятся дискриминируемые национальные меньшинства).

Употребление этого термина в последнее время все чаще используется при обсуждении проблем пребывания и деятельности мигрантов в России. Намечается тенденция формирования предвестников мигрантских гетто, способных при определенных условиях трансформироваться в институт мигрантских «гетто» в России.

В объективном контексте появление мигрантских «гетто» есть одно из отражений базового противоречия миграционных процессов — *противоречия дифференциации*, связанного с проблемой включения — исключения разных категорий мигрантов в принимающее общество. Эта проблема становится центральным пунктом всех социальных противоречий, связанных с миграцией.

В зависимости от различных характеристик демографы приводят примерную классификацию наметившихся форм предвестников мигрантских «гетто».

1. По времени функционирования:

- дисперсные, подвижные предвестники «микрогетто», функционирование которых ограничено периодом работы и проживания трудящихся-мигрантов в определенном городе, районе;
- предвестники стационарных «гетто», в которые въезжают и выезжают в маятниковом режиме либо живут постоянно этнические группы мигрантов — выходцев из одной страны, которым предоставляют жилье и иные услуги соотечественники из числа граждан России, либо выходцы из числа самих мигрантов, для кого формирующаяся инфраструктура «гетто» служит источником доходов.

2. По территориальной распространенности:

- многовариантные формы дисперсных, подвижных предвестников «микрогетто» и стационарных «гетто», свойственных различным этническим группам мигрантов в регионах России и образующих одновременно информационные «ячейки» общероссийских либо региональных мигрантских сетей;
- предвестники локальных «микрогетто» конкретной этнической группы мигрантов, работающей по найму в определенном регионе и не поддерживающей связей со своими соотечественниками в других регионах России.

3. По степени конфликтогенности:

- предвестники «гетто», объединяющие этнические группы мигрантов, вызывающих наиболее острую, негативную реакцию принимающего общества;
- вызывающих настороженно-слержанную реакцию;
- вызывающих пассивную, равнодушную реакцию. Мигранты используют разнообразные стратегии проживания в подобных предвестниках «гетто». Перечислим важнейшие из них: проживание на единой производственной территории, предоставленной работодателем, на которой мигранты работают и проживают одновременно (в подсобных помещениях — бытовках, строительных вагончиках либо непосредственно в рабочих помещениях, специально отведенных площадях в производственных цехах, в строящихся многоквартирных домах, в ремонтируемых квартирах); компактное проживание в арендованных работодателем комнатах общежитий либо домов, расположенных в непосредственной близости от места работы; разрозненное проживание в частных квартирах, самостоятельно арендуемых мигрантами; легальное проживание — с официальной регистрацией; незаконное проживание — без регистрации.

Вышеотмеченные разновидности предвестников мигрантских «гетто» и стратегий проживания в них сосуществуют в различных комбинациях в тех или иных регионах России. Наибольшее их многообразие и плотность наблюдаются в мегаполисах и крупных областных центрах, экономически привлекательных приграничных субъектах РФ.

Выразительными предвестниками сложно структурированных, стационарных «гетто» являются крупные рынки Москвы, часть которых контролируется выходцами из Кавказского региона. По мнению экспертов, один из них — Черкизовский рынок — представляет собой город в городе с полным самообеспечением. Мигранты там питаются, живут, имеют развлекательные центры, у администрации своя тюрьма, своя полиция, охрана.

Предвестники мигрантских «гетто» живут особой жизнью, скрытой от принимающего общества и во многом типичной для подлинного гетто. По мнению социолога П. Бурдые, гетто символически разлагает своих обитателей... Кроме эффекта «клеймения», объединение в одном месте людей, похожих друг на друга в своей обделенности, имеет также результатом удвоение этого лишения, особенно в области культуры и культурной практики.

Все вышесказанное свидетельствует о пересекающемся наложении

множества факторов, опосредованно либо непосредственно мотивирующих нарастание конфликтного взаимодействия трудящихся-мигрантов и работодателей.

Можно ли в подобной ситуации говорить о возможности сколь угодно позитивных изменений в ближайшей либо среднесрочной перспективе? Для оптимистичного ответа на этот вопрос пока нет достаточных оснований. Но они вполне могут появиться при наличии условия, реализация которого не требует сверхъестественных усилий. Это условие — политическая воля правящей элиты, заинтересованность государства в выработке эффективной, построенной на соблюдении прав человека системы привлечения иностранных работников и регулирования их отношений с работодателями.

Глава 32

ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ ПОЛИТИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

СТАДИИ И ФАЗЫ РАЗВИТИЯ ПОЛИТИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Современные политические конфликты стали одним из ведущих факторов нестабильности на земном шаре. Будучи плохо управляемыми, они имеют тенденцию к разрастанию, подключению все большего числа участников, что создает серьезную угрозу всем живущим на Земле. Такого рода конфликты относятся к категории политических, поскольку их возникновение и, главное, разрешение остается уделом политических структур государства (ряда государств).

Для России проблема урегулирования конфликтов мирными средствами очень важна.

В теоретических работах по урегулированию конфликтов, особенно политических, часто встречаются следующие понятия: конфликтные отношения; кризис; вооруженный конфликт.

Конфликтные отношения в политической конфликтологии часто рассматриваются как стадии конфликта, в рамках которых идет его развитие. При этом кризисная точка, как таковая, может вообще от-

существовать.

Американский ученый К. Райт, одним из первых обратившийся к проблемам политической конфликтологии, выделил следующие стадии в развитии политического конфликта: 1) осознание различий в целях; 2) возрастание напряженности; 3) оказание давления без применения силы для разрешения конфликта; 4) вооруженное решение конфликта. Причем две последние стадии он рассматривает как конфликт в узком смысле этого слова.

Конфликтологи сравнивают «жизненный цикл» политического конфликта с развитием сюжета в пьесе, состоящей из трех действий. В первом действии определяется суть конфликта, во втором он достигает своего максимума, а затем и пата, наконец, в третьем действии происходит спад конфликтных отношений.

Независимо от того, какие конкретно стадии выделяются в конфликте, многие авторы склонны рассматривать его развитие как состоящее из двух фаз:

- латентной фазы, на которой конфликт имеет скрытый характер;
- фазы открытого конфликта, когда его участники начинают реализовывать свои цели.

С *латентной (скрытой) фазой* связано наличие у сторон противоречий в потребностях, интересах или ценностях. Однако если они приступают к конкретным действиям по реализации своих взаимоисключающих целей, то конфликт переходит в новую, открытую фазу. При этом «спусковым крючком» для начала действий может оказаться самое незначительное событие.

Главное для урегулирования конфликта в первой фазе — устранить саму возможность дальнейшего усиления конфликта и использовать превентивные меры, с тем чтобы не допустить насилия. Обычно конфликт, который находится в открытой фазе своего развития, труднее поддается урегулированию.

Усиление конфликта, или, иными словами, его развитие по нарастающей (фаза открытого конфликта), может идти двумя путями: либо за счет его расширения (то есть развития конфликта по «горизонтали»), либо за счет эскалации (развития его по «вертикали», что связано с обострением конфликтных отношений). Часто оба этих процесса идут одновременно, что еще в большей мере усиливает конфликт.

Расширение конфликта может происходить в случае:

- вовлечения новых участников (классическим примером может служить конфликт между Австрией и Сербией в отношении Боснии и Герцеговины в 1914 г., послуживший началом Первой ми-

- ровой войны);
- появления новых проблем спора (начавшись, например, с территориальных разногласий, конфликт перекидывается и на другие сферы взаимоотношений, а конфликты между центральными властями и регионами часто начинаются с требований культурной автономии, а затем — политической самостоятельности);
- дифференциации (подразбивки и углубления) тех вопросов, по которым уже велся спор.

В последних двух случаях наблюдается расширение предмета спора, в первом — расширение числа участников.

Во время «холодной войны» было довольно типичным расширение локальных конфликтов путем вовлечения в них других стран, представителей блоков. Так, исследователь И. Кейде, проанализировав 98 международных, этнических и т. п. конфликтов с 1945 по 1970 г., пришел к заключению, что в 63% из них имело место внешнее вмешательство. Расширение конфликта за счет новых участников (это могут быть ранее нейтральные стороны, посредники, великие державы и т. п.) — одно из наиболее опасных явлений, всегда чреватых превращением локального конфликта в региональный и даже в глобальный.

Эскалация конфликта подразумевает увеличение враждебных действий сторон по отношению друг к другу. Она часто сопровождается нерациональным поведением, импульсивностью, алогичностью, блефом. Сам термин «эскалация» был введен в широкий оборот после Второй мировой войны. Как противоположное ему используется понятие *деэскалация*, означающее уменьшение враждебных действий.

Один из примеров эскалации — развитие конфликта между Аргентиной и Великобританией в начале 1980-х гг. по поводу Фолклендских (Мальвинских) островов, которые находятся вблизи Аргентины и на которые претендовали и Аргентина, и Великобритания. Достаточно веских оснований относительно того, кому должны принадлежать эти острова, нет, хотя начиная с прошлого века большинство населения островов составляли британцы. В 1982 г. президент Аргентины столкнулся с экономическими и политическими проблемами. Вторжение на острова рассматривалось им как способ усиления национальных чувств и демонстрация силы своего правительства. Аргентинцы, во-первых, переоценили собственные силы, во-вторых, неправильно определили позицию американцев, полагая, что коль скоро в то время администрация Рейгана рассматривала Аргентину как своеобразный «мост» для улучшения отношений с Латинской Америкой, то США не выступят против вторжения. В-третьих, Аргентина неверно оценила

возможную реакцию англичан и не предполагала, что они будут в буквальном смысле слова сражаться за эти острова. На самом деле М. Тэтчер, по иронии судьбы также столкнувшись с экономическими и политическими проблемами внутри своей страны, заняла жесткую позицию по вопросам островов с аналогичной целью — усиление национальных чувств. В результате конфликт довольно быстро вылился в вооруженное противостояние стран.

Эскалация конфликта может осуществляться в двух формах. Во-первых, как интенсификация враждебных действий, то есть стороны предпринимают те же самые действия в отношении друг друга, но значительно чаще (например, чаще следуют угрозы и обвинения); во-вторых, как усиление враждебного характера действий, когда за претензиями следуют обвинения, затем угрозы и т. д. Обычно оба процесса идут одновременно. Следствием эскалации является поляризация участников конфликта, пропасть между которыми еще больше увеличивается.

На межгосударственном уровне по мере эскалации конфликта стороны предпринимают действия, как правило, в следующем порядке: обмен нотами; взаимные обвинения; отзыв послов для «консультаций»; снижение уровня дипломатических представительств; предупреждение о серьезности намерений; угроза экономического бойкота и эмбарго; интенсивная пропаганда внутри страны и за рубежом, направленная против другой стороны; частичный или полный экономический бойкот и эмбарго; разрыв дипломатических отношений; отдельные ненасильственные военные действия (в том числе частичная или полная мобилизация); запрещение контактов между гражданами; полное прекращение отношений с другой страной; отдельное и ограниченное применение силы и, наконец, применение военной силы, которая по своему характеру может быть весьма разнообразной в зависимости от конкретного конфликта.

Существуют четыре группы факторов, влияющих на эскалацию конфликта:

- 1) взаимодействие сторон;
- 2) внутренние процессы, происходящие с каждым участником конфликта;
- 3) взаимовлияние первой и второй групп факторов (внутренних процессов и взаимодействия участников);
- 4) влияние третьих стран на конфликт.

Существуют две модели эскалации конфликта, обусловленные *взаимовлиянием участников*. В первой модели, получившей название «нападение—защита», на требования одной стороны другая отвечает

действиями, направленными на сохранение статус-кво. Невыполнение ранее выдвинутых требований и фактический отказ от решения проблемы порождает выдвижение новых, более жестких требований.

По этому сценарию шло, например, развитие конфликтов между центральными властями и республиками Советского Союза в конце 1980-х — начале 1990-х гг. Требования во всех случаях (Молдавия, Прибалтийские республики и др.) выдвигались по нарастающей: сначала речь шла о культурной автономии, в частности развитии национального языка, затем об экономической самостоятельности и лишь после этого официально выдвигалось требование выхода из состава СССР. Действия же центральных властей были направлены прежде всего на то, чтобы сохранить существующее положение. Хотя в тактическом плане они имели весьма хаотичный характер: от принятия требований после долгих и изнурительных дебатов до попыток подавить выступления силой. В целом же все это вело к эскалации конфликтных отношений.

Вторая модель предполагает, что усиление враждебных реакций следует поочередно примерно в равной степени как от одной, так и от другой стороны конфликта. Иными словами, на предъявленные требования (или обвинения) другой участник выдвигает ответные, более жесткие. Затем следует очередная серия еще более враждебных действий. Конфликт развивается спиралеобразно. Это наиболее типичный вариант эскалации. Его истоки в том, что стороны пытаются «наказать» друг друга. Часто, даже если конфликт начинает развиваться как «нападение—защита», он, не будучи урегулирован, переходит к варианту «нападение—нападение» и в конце концов нередко выливается в вооруженные столкновения.

Вторая группа факторов, обуславливающих эскалацию конфликта, связана с внутренними процессами, происходящими с каждым из участников. Эта модель эскалации получила название *модели структурных изменений*. К числу этих факторов относятся:

- зависимость политических деятелей от принятых ими ранее решений;
- экономические, психологические и социальные изменения, возникающие в обществе (на уровне масс и на уровне правящей элиты) в результате конфликта (эти изменения будут подробнее рассмотрены далее).

Политическим деятелям, если они однажды взяли курс на силовое решение конфликта, сложно отступить от него. Начало, а затем прекращение боевых действий без достижения результатов ведет к дискредитации лиц, ответственных за принятие решения. В результате ли-

деры становятся пленниками собственных действий и оказываются в так называемых *эскалационных ловушках*, выбраться из которых очень сложно. Весьма характерный пример подобного поведения — война, развязанная США в Ираке.

И внутренние факторы, и конфликтное взаимодействие сторон оказывают взаимное влияние друг на друга и тем самым усиливают конфликт. В результате развитие конфликта приобретает одновременно циклическую и спиралеобразную форму: один конфликт может стать основой для другого, но уже с более высоким уровнем противостояния сторон.

На усиление конфликта могут оказывать влияние не только его непосредственные участники, но и стороны, которые хотя прямо и не вовлечены в конфликт, но по сути являются его косвенными участниками. Поддерживая того или иного прямого участника конфликта политическими, экономическими, а часто и военными средствами, они тем самым провоцируют эскалацию конфликтных отношений.

СТАДИЯ ВООРУЖЕННОГО КОНФЛИКТА

События на стадии вооруженного конфликта наиболее трудно поддаются мирному урегулированию и вообще управлению. Как только начинаются военные действия, конфликт приобретает качественно иной характер: многие возможности по мирному урегулированию отношений между участниками, которые могли быть до начала боевых операций, оказываются упущенными. Стороны сделали свой выбор в пользу силового решения, и далее конфликт начинает развиваться согласно своей внутренней логике, обуславливающей его эскалацию и расширение.

Обычно при развитии вооруженного конфликта наблюдаются следующие закономерности:

- чем больше насилия проявлено в ходе конфликта, тем дольше и сложнее его урегулирование;
- кризисы и конфликты, включающие три и более действующих лиц, урегулировать сложнее;
- слишком большие разногласия по главным вопросам между сторонами с большей вероятностью ведут к насильственным формам его разрешения и более высокому уровню негативных установок относительно друг друга;
- чем более серьезны и значительны военные действия в конфлик-

те, тем сложнее перейти к мирным процедурам урегулирования.

Наличие военных действий крайне затрудняет поиск мирных решений вследствие экономических, социальных, психологических и политических изменений, происходящих в обществе.

В экономическом плане резко возрастает выпуск (и/или закупка) военной продукции, а главное, происходят структурные изменения, связанные с милитаризацией экономики и способствующие подчинению мирного производства военным нуждам. Перепрофилируются заводы. Экономическая жизнь переводится на военные рельсы. Возрастает число лиц, экономически заинтересованных в продолжении войны. Повышается их экономическая мотивация. Это логически влечет за собой продолжение наращивания военной мощи, а как следствие — ее реализацию в сражениях.

Одновременно в обществе наблюдаются социальные изменения. При вооруженном конфликте появляется целая группа людей, профессий которых становится участие в военных действиях. Так, газета «Известия» от 27 апреля 1994 г. сообщала, что в Приднестровье через полтора года после прекращения огня вооруженные силы (по официальным данным) насчитывали 7,5 тыс. человек, что составляло 1% населения и превосходило по численности контингент расквартированной в Левобережной Молдавии 14-й российской армии.

Многие, участвуя в войне, теряют профессиональные знания и навыки, когда-то полученные ими в условиях мирной жизни, а для целого поколения, ушедшего воевать в юношеском возрасте, вообще оказывается невозможным приобретение знаний и гражданских специальностей.

В психологическом плане прекращение вооруженного конфликта для ушедших воевать означает резкие изменения в судьбе, к которым они часто оказываются психологически не готовыми. Более того, окончание войны для данной категории людей часто ведет к потере высокого социального статуса воина, защитника, героя. Все это, хотя порой и неосознанно, побуждает их к продолжению вооруженной борьбы. Подобные феномены хорошо известны в США после вьетнамской войны, а в России — после Афганистана и Чечни.

В ряде случаев вооруженные формирования, ориентированные в прошлом на оказание длительного вооруженного сопротивления партизанскими методами, составляют основу криминальных структур, порождая опасность гражданской войны. С этой проблемой столкнулись,

в частности, некоторые африканские страны после достижения ими независимости.

В вооруженном конфликте особое значение начинают приобретать массовые настроения. Потеря близких, жилья — сильный мотивационный фактор, побуждающий к возмездию. В обществе формируется обстановка высокой эмоциональной напряженности, порой с элементами истерии.

Одновременно в условиях войны отказ от участия в вооруженной борьбе рассматривается в обществе как проявление слабости и трусости. Свой вклад в продолжение вооруженного конфликта вносят и официальные пропагандистские заявления о необходимости победы. Если включается идеологический или религиозный аспект, то конфликт начинает интерпретироваться в терминах «священной войны», «войны добра и зла», «битвы Бога с сатаной» и т. п. Самопожертвование ради торжества добра (очевидно, что каждый из участников конфликта по своему понимает добро) становится высшей ценностью в обществе и сильным побудительным мотивом к продолжению вооруженного конфликта.

По мере разрастания конфликта наблюдается смещение в установках — от ориентации на решение конфликта в сторону предъявления угроз, что, в свою очередь, ведет к соответствующим эмоциональным реакциям — страху, фрустрации. Сильная эмоциональность в конфликте порождает, с одной стороны, конформность по отношению к своим групповым нормам (они воспринимаются без каких-либо критических оценок), с другой — крайнюю нетерпимость по отношению к нормам и ценностям противника. Все это затрудняет поиск рационального решения, парализует творческий потенциал, необходимый для этих целей.

В итоге длительной вооруженной борьбы для значительной части населения военные действия становятся привычными. Снижается психологическая цена человеческой жизни. В результате в общественном мнении формируется однозначный подход к разрешению любых конфликтов, иногда даже бытовых, силовыми методами.

При общем массовом настроении на продолжение войны соглашения, заключенные на уровне лидеров о перемирии или мирном урегулировании проблемы, часто оказываются трудновыполнимыми. Основную роль в этом случае начинают играть полевые командиры, а боевые действия выходят из-под контроля центрального командования. Ситуация приобретает плохо управляемый характер даже в военном отношении, сами же политические лидеры, принявшие решение о мире, могут быть смещены со своих постов, а то и просто убиты. Один из таких примеров

— деятельность премьер-министра Цейлона (ныне Шри-Ланка) С. Бандарананке по урегулированию конфликта между сингалами и тамилами. При ее активном участии в 1957 г. было подписано соглашение между конфликтующими группами. Согласно этому соглашению, тамильский язык становился официальным в районе проживания тамиллов; там создавались органы местного самоуправления, ограничивалась миграция в этот район представителей других национальностей, с тем чтобы сохранить в нем большинство тамиллов. Однако недовольство среди сингалов вынудило С. Бандарананке вскоре после подписания соглашения отменить его, а в 1959 г. премьер-министр была убита. Другой пример. Осенью 1995 г. был убит премьер-министр Израиля И. Рабин, подписавший договор о мирном урегулировании конфликта на Ближнем Востоке с Организацией освобождения Палестины (ООП). И хотя, как настаивал убийца, он действовал в одиночку, влияние экстремистских сил (пусть даже только на пропагандистском уровне), выступающих против мирных решений, очевидно.

Участие в вооруженном конфликте также ведет к изменениям правящей элиты — изменениям ее социального состава и социально-психологического настроения. Подчиняясь логике военных условий, элита оказывается вынужденной действовать более жестко. Поэтому демократический характер лидерства часто сменяется авторитарным; вводится жесткая иерархия в руководстве. В политическую элиту включаются все больше людей, которые придерживаются ориентации на продолжение решительных действий. Соотношение военных и штатских лиц в руководстве оказывается в пользу первых.

В ряде случаев развязывание вооруженного конфликта используется правящей элитой (или политическим деятелем) специально для реализации собственных внутриполитических интересов и целей. Власти прибегают к созданию «образа врага» и вступают в вооруженный конфликт для отвлечения внимания людей от экономических, социальных и других внутренних проблем. Наличие «образа врага» — фактор, который нередко способствует солидарности с властями, поддержке принимаемых официальными лицами решений. Если это «образ внешнего врага», то он может помочь ослабить внутреннюю оппозицию. Так, во многом ради укрепления собственного режима в 1990 г. С. Хусейн принял нападение на Кувейт.

Впрочем, война порой может иметь для правящей элиты результат, противоположный тому, на который она рассчитывала, и даже может привести к падению режима. Например, отчасти такую роль сыграла русско-японская война 1904—1905 гг., а затем Первая мировая война для

царского правительства России. Лидеры, начавшие войну, в итоге теряют власть или оказываются неспособными контролировать внутриполитическую ситуацию, что наиболее вероятно в случае поражений или затяжного характера военных операций. Общей ситуацией нестабильности может воспользоваться внутренняя оппозиция, которая приходит к власти на волне резкой критики режима или даже путем силового захвата ее.

Изменения, которые война вызывает в экономической, политической, социальной жизни общества, затрагивают глубинные структуры и механизмы и имеют длительный характер. Даже после подписания договоренностей о мирном окончании конфликта многие последствия войны долго проявляют себя в различной форме.

ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С УРЕГУЛИРОВАНИЕМ КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

При вооруженном конфликте основная сложность урегулирования состоит в том, что, начавшись, такой конфликт имеет тенденцию к эскалации, расширению, а также порождению изменений на уровне масс и правящих элит, и все это неизмеримо затрудняет его мирное урегулирование. При кризисе же главная проблема — в *принятии решений политическими лидерами*. В кризисной ситуации большинство населения нередко не только исключается из процесса принятия решения, но часто вообще бывает не в курсе происходящего, поскольку события развиваются очень быстро. Вследствие этого именно от лидеров зависит то, как далее будут складываться отношения: удастся ли «погасить» кризис мирными средствами, или он перерастет в вооруженные столкновения.

В кризисной ситуации при принятии решений на политических деятелей оказывают влияние четыре основных фактора. Первый — это высокие ставки участников. В кризисе, в отличие от обычной ситуации, можно слишком многое потерять или, наоборот, приобрести. Причем кризисная ситуация затрагивает жизненно важные, главные интересы сторон, или, по крайней мере, стороны воспринимают их в качестве таковых. Отсюда следует, что потери, которые они могут понести, окажутся невосполнимыми. Берлинские кризисы 1958 г. и 1961 г. рассматривались Западом именно как кризисы не столько потому, что они могли привести к потере половины города, а прежде всего вследствие

угрозы для НАТО, и в этом смысле расценивались как затрагивающие жизненно важные интересы Запада. Агрессия Грузии против Южной Осетии также не оставила России места для маневра. Уничтожение Южной Осетии взорвало бы мир на Кавказе.

Второй фактор, воздействующий на политических деятелей в период кризиса, — недостаток времени. События в кризисах развиваются лавинообразно. Так было, например, при Карибском кризисе 1962 г.; в периоды Ближневосточного кризиса 1967, 1973, 1982 гг. и во многих других случаях. Соответственно, политические деятели вынуждены быстро реагировать на развитие ситуации. Времени на ее анализ практически не остается. Да и информация о возможном развитии кризиса часто не сразу поступает к ним. Например, при Карибском кризисе американцы много раз перепроверяли информацию о размещении советских ракет на Кубе, прежде чем доложить президенту. Очевидно, что подобные действия оправданы. Они необходимы для того, чтобы избежать возможной ошибки, хотя одновременно это ведет к ограничению времени для окончательного принятия решения, а его и так всегда не хватает.

Следует также учитывать и *важность «первого хода»* в каждый момент развития событий. Именно стремление не упустить инициативу или перехватить ее заставляет участников действовать быстрее, решительнее и зачастую принимать более рискованные шаги, чем в обычной ситуации. Кроме того, затягивание решений или бездействие и нерешительность властей отрицательно воспринимаются массами. Это может привести к потере политическими лидерами своих постов. Иногда при нерешительности властей развивается паника, которая качественно ограничивает возможности дальнейшего управления ситуацией. Все это усугубляет и без того обостряющуюся проблему времени.

Следующий фактор — наличие высокой степени неопределенности в кризисе. Как уже отмечалось, участники кризиса подчас не имеют достаточно точной и достоверной информации о действительных целях и планах друг друга. Более того, планируя те или иные действия в условиях кризиса, руководство из соображений секретности стремится ограничить круг лиц, имеющих доступ к информации, то есть повышается уровень секретности. В результате получается так, что ряд должностных лиц, от действий которых многое зависит в условиях кризиса, оказываются незнакомы с ситуацией. Например, посол СССР в США А. Ф. Добрынин перед началом Карибского кризиса не знал о размещении советских ракет на Кубе.

В иных случаях информации у лиц, принимающих решения, может быть в избытке, но, получаемая из разных источников, она часто имеет противоречивый характер. Проблемой является и анализ информации. Из всего информационного потока необходимо выбрать ключевые моменты. С учетом важности фактора времени (решение приходится принимать быстро) информационная неопределенность усиливает стрессовые моменты у лиц, призванных принимать решение, а в результате повышает вероятность неправильной интерпретации информации.

Высокая степень информационной неопределенности усугубляется еще и тем, что в условиях кризиса официальные каналы коммуникации нередко бездействуют или крайне ограничены. Большая часть информации поступает из средств массовой информации, которые, стремясь передать сообщение как можно быстрее, часто не проверяют его. Возможны и ошибки, связанные с переводом при ссылке на средства массовой информации других стран. Одним из примеров такой ошибки в условиях кризисной ситуации может служить сообщение, переданное 15 февраля 1991 г. багдадским радио и распространенное Эфиопией. В нем содержалась информация о том, что С. Хусейн якобы согласился с Резолюцией ООН № 660 и выводит войска из Кувейта. На самом же деле ничего подобного не было. Печален факт агрессии США и НАТО против Ирака в 2003 г. с целью ликвидации бактериологического оружия, которого там не оказалось.

Последний из факторов, воздействующих на политических деятелей в период кризиса, — наличие ограниченного числа альтернатив при принятии решений в условиях кризиса. Стороны сужают поле для возможного выбора решений. Множественность вариантов решений почти не рассматривается, что следует из особенностей восприятия в конфликтной и кризисной ситуациях, а также фактора давления времени. Например, к концу первого дня Карибского кризиса американская администрация серьезно анализировала только две альтернативы: либо предпринять блокаду Кубы, либо начать военные действия. Далее обсуждалось, следует ли получить поддержку ООН, а также других стран, или можно обойтись и без нее. При этом аргументы за проведение военной операции сводились лишь к тому, что борьба против коммунизма значит больше, чем просто выживание. Р. Кеннеди, брат президента США Дж. Кеннеди, позднее заметил, что обсуждению этого вопроса, имевшего скорее морально-философский характер, в первые пять дней кризиса было посвящено больше времени, чем обсуждению какого-либо другого.

К выделенным факторам следует добавить еще два. На выбор ва-

рианта решения в условиях кризиса значительное, а иногда и решающее влияние могут оказывать труднопредсказуемые случайные события. В этом плане показателен пример, также приведенный Р. Кеннеди. Незадолго до Карибского кризиса президент Дж. Кеннеди, прочитав книгу «Августовские пушки» о кризисе лета 1914 г., приведшего к Первой мировой войне, был потрясен той легкостью и быстротой, с которой события выпали из-под контроля политических деятелей. В самый разгар Карибского кризиса Дж. Кеннеди заявил, что не собирается следовать курсу, который позволил бы в дальнейшем кому-либо написать аналогичную книгу под названием «Ракеты октября». Трудно определить, сколь серьезно повлияла прочитанная Дж. Кеннеди книга на принятые им тогда решения, однако полностью исключить этот момент в качестве случайного фактора нельзя.

Еще один фактор, влияющий на лиц, ответственных за принятие решений в условиях кризиса, — сильное эмоциональное воздействие, которое оказывает на них вся кризисная ситуация в целом. Причем это воздействие происходит обычно на фоне значительных физических нагрузок и даже перегрузок (отсутствия сна и отдыха, возможно, в течение нескольких суток). Решения, принимаемые в таких условиях, могут иметь плохо продуманный, иррациональный характер.

Как правило, при наличии кризиса решения обсуждаются и принимаются небольшой группой политических деятелей. При этом собственно разработкой решения занимаются два-три участника обсуждения, остальные лишь выказывают им поддержку. Несмотря на то что размеры группы невелики, решения тем не менее имеют групповой, а не индивидуальный характер. И хотя положительные моменты выработки решения в группе (возможность рассмотрения большего числа идей, обсуждения критических замечаний по тому или иному варианту и т. п.) вполне очевидны, здесь есть и существенные минусы

сы. Групповой характер принятия решений, особенно в условиях кризиса, порождает ряд проблем, которые довольно подробно были проанализированы и описаны американским исследователем И. Дженисом в работе «Жертвы группового решения: психологические исследования решений и их провалов», а затем в его совместной с Л. Манном книге «Принятие решений: психологический анализ конфликта, выбора, обязательств».

Для группового решения, как показали эти авторы, характерен ряд феноменов. Одним из наиболее значимых среди таких феноменов является *сдвиг в выборе*. Он заключается в том, что при принятии решения в группе ее члены склонны либо к более рискованным решениям по сравнению со средними индивидуальными решениями членов этой же группы, либо, напротив (что наблюдается значительно реже), к менее рискованным. Иными словами, решение, принятое в группе, скорее всего будет более рискованным, чем если бы каждый член данной группы принимал решение по этому же вопросу по отдельности, а потом на основе этих решений определялся бы некий усредненный вариант.

Однозначного объяснения этому феномену нет. По мнению многих исследователей, он связан с тем, что ответственность за риск как бы психологически разделяется с другими членами группы. В результате каждый предлагает более рискованное решение по сравнению с тем, которое он принимал бы вне группы. Однако это не объясняет, почему в других случаях, хотя и реже, сдвиг в выборе происходит в противоположную сторону.

И. Джейнис и Л. Манн обращают внимание также на то, что часто группа оказывается *нечувствительна к информации, которая не укладывается в рамки разрабатываемой ею концепции*. Как только участники выработки решения пришли к какому-либо выводу относительно кризисной ситуации или поведения в ней, вся информация, противоречащая их представлениям, ими просто игнорируется. В результате участники обсуждения оказываются в плену собственных умозрительных построений, которые могут значительно исказить реальность. Например, в условиях Карибского кризиса окружение президента Дж. Кеннеди после обсуждений пришло к убеждению, что в случае проведения военной операции ответных действий не последует. Дж. Кеннеди удалось тогда избежать влияния группы и не вступить в военный конфликт. Трудно сказать, как могли бы развиваться события в противном случае.

Характер решения во многом зависит и от *профессионального состава группы*. Так, исследования, проведенные на студентах, которые

участвовали в имитационных играх, воспроизводивших ситуацию принятия решения в условиях кризиса, показали, что группы, состоящие только из военных специалистов, скорее ориентируются на вооруженные методы разрешения кризиса. Разумеется, эти выводы не следует абсолютизировать, поскольку получены они все же, во-первых, в условиях игрового эксперимента, где принципиально иная цена ошибки по сравнению с реальным кризисом, а во-вторых, изучалась ситуация со студентами, вообще не имевшими опыта выработки политических решений. Однако при формировании групп, принимающих важные политические решения в условиях кризиса, следует все-таки учитывать вероятность влияния обнаруженной тенденции.

И. Джейннс и Л. Манн разработали процедуры, позволяющие до некоторой степени снизить негативное влияние феноменов группового решения. Они, в частности, предложили обязательно предоставлять роль критика, например, одному из членов группы. Он должен выступать своеобразным *«адвокатом дьявола»*, выискивая слабые стороны любого предлагаемого решения. Возможен и другой способ выведения критики — *опрос каждого* участника обсуждения относительно имеющихся у него возражений.

Однако критика имеет и обратную сторону. Она может привести к тому, что количество рассматриваемых альтернатив еще больше уменьшится. Участники выработки решения могут оказаться вообще неспособными предложить какой-либо вариант, поскольку любая из альтернатив имеет свои негативные моменты. Для того чтобы этого избежать, можно использовать методiku *«мозгового штурма»*.

Процедура проведения «мозгового штурма» состоит в следующем. В ходе обсуждения проблемы каждый из участников предлагает по возможности максимальное число вариантов ее решения. Все эти варианты записываются так, чтобы они были хорошо видны всем участникам «мозгового штурма», но без указания автора. Таким образом идеи обезличиваются. Это необходимо для того, чтобы в дальнейшем не снижать творческого потенциала предложившего ее участника, если его идея окажется малоприспособленной. Важнейшим условием применения данного способа выработки решения является то, что предложенные варианты не должны обсуждаться немедленно. Никакой первоначальной критики не допускается, даже если идея представляется «сумасшедшей». После того как все варианты записаны, они оцениваются. На этом этапе проводится анализ, в том числе критический, высказанных идей и предложений.

«Сдвиг в выборе» может быть скорректирован также путем *фор-*

мирования двух или более групп экспертов. Им предлагается независимо друг от друга выработать решение. Впоследствии их решения сравниваются. Обычно считается более надежным, если обе группы пришли к одинаковым или близким выводам.

Важным моментом, снижающим негативное влияние феномена «сдвига в выборе», является сознательный *отказ от групповой ответственности* за принятое решение. Подчеркивается, что за решение ответственен руководитель группы. Использование такого метода возможно тогда, когда речь идет о подготовке решений на экспертном уровне, но оно имеет серьезные ограничения в случае, если решение вырабатывается политическим лидером и приближенными к нему советниками. Здесь все зависит от политического деятеля — насколько он будет в состоянии взять на себя ответственность.

Вообще необходимо подчеркнуть, что само знание феноменов принятия решения в кризисной ситуации в значительной мере способствует снижению оказываемого ими негативного влияния. А это, в свою очередь, позволяет повысить рациональность принимаемых решений.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ФАЗЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

Урегулирование конфликта в большинстве случаев предполагает постепенность. Принцип постепенности является важным условием этого процесса. Попытки сразу перейти от острого вооруженного конфликта к совместным действиям часто ведут к тому, что переговоры проваливаются. Стороны оказываются не готовы к совместным решениям. В результате формируется недоверие к переговорам как таковым и на уровне политических лидеров, и на уровне масс. В этом случае начать новый раунд переговоров оказывается довольно трудно. Постепенность же позволяет подготовить участников: вывить точки зрения, проработать различные варианты решений и лишь затем приступить к согласованию окончательного решения. Кроме того, постепенное решение проблемы позволяет сформировать взаимное доверие сторон друг к другу. Убедившись в выполнении одних договоренностей, они переходят к формулированию новых, затрагивающих более существенные стороны в их отношениях.

Принцип постепенности урегулирования имеет, однако, ограничения и не всегда применим в кризисной ситуации. Если события развиваются слишком быстро, то затягивание в выборе мирного пути урегулирования

может обернуться резким разрастанием конфликта, переходом его в вооруженную фазу. В кризисной ситуации снижение напряженности в отношениях может происходить быстро, иногда в течение нескольких дней, как, например, при Карибском кризисе. Очевидно, что быстрота снятия напряженности в условиях кризиса не означает легкости принятия решения, она отражает лишь динамичность развития событий. Кроме того, в период кризиса, когда пропагандистская машина еще не запущена и не появились первые жертвы, требующие «отмщения», общественное мнение обычно не настроено на победу любым, в том числе военным, путем. Вот почему в условиях кризиса нередко предпринимаются решительные шаги, с тем чтобы остановить его развитие.

На основе принципа постепенности строится метод, предложенный американским исследователем Ч. Осгудом и получивший название *«Постепенные и взаимные инициативы по сокращению напряженности»* (Graduate and Reciprocated Initiatives in Tension Reduction — GRIT). Суть его сводится к тому, что один из участников конфликта в одностороннем порядке выдвигает и реализует инициативы, направленные на снижение напряженности, ожидая, что другой участник ответит тем же.

Основная проблема в применении данного метода заключается в том, что инициатор рискует оказаться в ситуации, когда противоположная сторона не ответит взаимностью. Для того чтобы этого не произошло, порой прибегают к различного рода гарантиям (например, обращаются за помощью к третьей стороне, которая выступает таким гарантом).

Другая проблема при использовании метода Ч. Осгуда состоит в том, что ответ, направленный на снижение напряженности, может и появиться, но не тот, которого ожидал инициатор. Например, когда США объявили о запрете взрывов в атмосфере, СССР ответил не аналогичными действиями, как предполагали американцы, а прекращением производства новых бомб.

В ходе дальнейшего развития метода постепенных и взаимных инициатив по сокращению напряженности было предложено реализовывать следующую стратегию поведения: при эскалации конфликта одна из сторон должна просто выждать некоторое время (не допускать развития конфликта по модели «нападение—защита»); при нападении защита должна осуществляться на уровне, не превосходящем существующую степень напряженности отношений. Очевидно, что подобное поведение не гарантирует того, что конфликт не будет усиливаться, однако позволяет избежать чисто эмоционального реагирования.

В условиях вооруженного конфликта принцип постепенности означает прохождение ряда фаз, различающихся по своим задачам. Эти фазы таковы:

- прекращение насильственных действий;
- установление диалога, подготовка к проведению переговоров;
- начало переговорного процесса;
- выполнение достигнутых договоренностей.

Первые две фазы еще не предполагают совместных действий сторон по урегулированию конфликта. Тем не менее их значение очень велико, и они требуют много времени и усилий. Как отмечает бывший помощник государственного секретаря США по проблемам Ближнего Востока Г. Сандерс, в большинстве случаев современные международные конфликты заставляют их участников основную часть времени тратить на то, чтобы сделать ситуацию возможной для проведения переговоров, то есть создать переговорную ситуацию.

Основная задача первой фазы — *снижение уровня противостояния* — заключается в предотвращении дальнейшего развития конфликта, стабилизации ситуации, с тем чтобы потом можно было перейти к урегулированию отношений. В этом смысле данная фаза может быть названа *стабилизационной*. Ее значение состоит еще и в том, что впервые появляется возможность контролировать дальнейшее развитие ситуации. Конфликт перестает подчиняться только своей внутренней логике, хотя это еще не означает, что он непременно будет урегулирован мирными средствами.

При вооруженном конфликте первые шаги на этой фазе предполагают прежде всего приостановление боев, хотя бы временно, с тем чтобы можно было оценить ситуацию. По аналогии с медициной, где применяются болеутоляющие средства, при урегулировании вооруженных конфликтов на этой фазе должны быть использованы средства для «снятия» насильственных действий. Отказ от вооруженных действий в условиях конфликта представляет собой односторонние действия. Само

по себе прекращение огня не означает, что стороны автоматически перейдут к совместному поиску решений по спорным вопросам.

Стабилизация ситуации может произойти достаточно быстро, но может растянуться на несколько месяцев, а то и лет. Примерами последнего варианта служат вооруженные конфликты в Нагорном Карабахе, в Югославии и многие другие.

На второй фазе, смысл которой — *установление диалога и подготовка к проведению переговоров*, основная задача заключается в том, чтобы стимулировать начало обсуждения проблемы между участниками вооруженного конфликта. Стороны должны перейти от попыток реализации односторонних решений к выработке и принятию совместных решений, а для этого необходимо прежде всего установить каналы двусторонней связи, позволяющие участникам обмениваться информацией, точками зрения. Поэтому вторая фаза может быть определена как *коммуникационная*.

В условиях конфликта или кризиса все или почти все каналы, по которым может поступать информация от одной стороны к другой, как правило, оказываются поврежденными. В результате участники не имеют возможности даже обсудить проблему. То, насколько важна роль каналов коммуникации, ярко демонстрируют события Карибского кризиса 1962 г. Исследователи, а также непосредственные участники принятия решения и с советской, и с американской стороны сходятся в том, что очень существенную, если не основную, роль в предотвращении вооруженных действий сыграли консультации и обмен мнениями между высшим руководством СССР и США, которые осуществлялись по разным каналам. Неслучайно результатом практических выводов, сделанных обеими сторонами из событий тех лет, стало установление прямой телефонной связи («горячей линии») между руководителями двух государств.

Необходимо иметь в виду, что само по себе наличие каналов коммуникации не означает, что они будут служить обеспечению обмена информацией. Пример такой ситуации, когда канал коммуникации существовал, но не способствовал обмену информацией участников конфликта, — встреча президента Дж. Кеннеди с министром иностранных дел А. А. Громыко, приехавшим в Вашингтон из Нью-Йорка, с сессии Генеральной Ассамблеи ООН 18 октября 1962 г., то есть накануне разворачивавшегося Карибского кризиса. Как вспоминает А. Ф. Добрынин, бывший в то время послом СССР в США, в ходе этой встречи не был затронут вопрос о размещении советской стороной ракет с ядерными боеголовками на Кубе, хотя этот вопрос крайне тре-

возможен американцев.

Установление действенных каналов коммуникации, реально обеспечивающих обмен информацией, позволяет участникам:

- разъяснить свои действия;
- получить информацию о действиях противоположной стороны;
- обсудить перспективы урегулирования.

Однако, даже наладив каналы коммуникации, стороны не могут исключить того, что на каком-то этапе они не превратятся в псевдоинформационные каналы, по которым противоположная сторона будет давать дезинформацию. Само по себе наличие такой возможности сдерживает установление каналов коммуникации и развитие диалога.

Принято различать *прямые каналы коммуникации* (непосредственный обмен информацией между конфликтующими сторонами) и *непрямые каналы коммуникации* (через посредника). В свою очередь, прямые и непрямые каналы коммуникации подразделяются на *официальные* и *неофициальные* в зависимости от того, на каком уровне они устанавливаются. Примером установления непрямых официальных каналов коммуникации может служить «*челночная дипломатия*» (попеременное согласование вопросов то с одним, то с другим участником конфликта) государственного секретаря США Г. Киссинджера при завязывании диалога между президентом Египта А. Садатом и премьер-министром Израиля М. Бегинном. Одновременно тогда были задействованы и неофициальные каналы коммуникации, активная роль в установлении которых принадлежала академическим кругам США.

Наличие прямых официальных каналов коммуникации позволяет в условиях кризиса быстро связаться с партнером. Особенно эффективным это оказывается в условиях конфликта, вызванного случайными факторами (например, аварийный запуск ракеты с ядерной боеголовкой). Однако прямые каналы коммуникации имеют ряд недостатков. Как показали исследования американских авторов Р. М. Крауса и М. Дойча, установление прямых каналов коммуникации может использоваться участниками для взаимных обвинений и угроз, часто сопровождающихся сильными эмоциональными реакциями. Все это способствует лишь усилению конфликта или кризиса. Кроме того, именно прямые каналы коммуникации могут породить ситуацию, когда предоставляемая противоположной стороной информация будет недостоверна и неточна. Поэтому в ряде случаев более эффективными оказываются непрямые каналы коммуникации.

Установив каналы коммуникации или только приступив к этому, стороны тем самым формируют рабочие отношения, которые позволяют

им в дальнейшем совместно решить проблему. Важность формирования рабочих отношений побудила американских исследователей Р. Фишера и С. Брауна специально обратиться к анализу этого вопроса в одной из своих работ «Идя вместе: установление отношений, которые приводят к согласию». Они выделили шесть основных элементов, из которых складываются рабочие отношения между сторонами: рациональность, понимание, общение, достоверность, отсутствие поучительного тона, открытость для восприятия другой точки зрения.

На второй фазе параллельно установлению каналов коммуникации и формированию рабочих отношений идет поиск переговорного пространства. Это обеспечивает переход к собственно обсуждению проблемы, вызвавшей конфликт, то есть к переговорам. Такова третья фаза процесса урегулирования, которая называется переговорной. Более подробно она была рассмотрена нами в IV разделе.

СЛОВАРЬ ВАЖНЕЙШИХ ПОНЯТИЙ И ТЕРМИНОВ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Абстракция — мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними.

Авторитет — общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

Агония — состояние, предшествующее наступлению смерти.

Агрессия — поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из **участников** другому; может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилиии.

Адаптация — приспособление строения и функций организма к условиям среды.

Адепт — ревностный приверженец какого-либо учения.

Антагонизм — непримиримое противоречие.

Антагонист — сторона конфликта, основанного на антагонистическом, непримиримом противоречии.

Альтруизм — бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими *личными интересами**

Амбивалентность — двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например симпатию и антипатию.

Антипатия — чувство неприязни, недоброжелательности.

Антисемитизм — форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям⁴.

Апатия — состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

Арбитр — третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

Арбитраж — способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.

Аффект — сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важны* для человека жизненных обстоятельств; в основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

Аффилиация — стремление человека быть в обществе других людей. Тенденция к аффилиации возрастает при **вовлечении** индивида в потенциально опасную стрессовую ситуацию, в известных пределах близость других приводит к снижению тревожности, смягчая последствия стресса.

Бессознательное — совокупность психических процессов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых человек не отдает себе отчета. Бессознательное находит свое выражение в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, привычных действиях и других явлениях психической жизни человека.

Внутриличностный конфликт — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии развития может принести к появлению невротической личности.

Взаимодействие — процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Взаимодействие межличностное — личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

Вытеснение — один из видов психологической защиты от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания изгоняются из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Границы конфликта — ограничения конфликта, касающиеся числа его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

Гипноз — временное состояние сознания, характеризующееся сужением

его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания.

Гомеостаз — подвижное равновесное состояние какой-либо системы, сохраняемое путем ее противодействия нарушающим это равновесие факторам.

Группа диффузная — общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно-ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

Группа неформальная (неофициальная) — социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединившаяся на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

Группа официальная (формальная) — социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, нормативно закреплённую структуру, руководство, нормативно закреплённые права и обязанности ее членов.

Группа референтная — социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Девиянтное поведение (отклоняющееся поведение) — система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения — преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

Деперсонализация — изменение самосознания личности, для которого характерно ощущение потери своего «Я» и мучительное переживание этого.

Диагностика конфликта — исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

Динамика конфликта — развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Дистресс — отрицательное влияние, оказываемое стрессом на деятельность индивида, вплоть до ее полной дезорганизации.

Забастовка — разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Защита психологическая — регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Выражается в

таких защитных механизмах, как подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и др.

Идентификация — уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо, процесс опознания того качества личности (или социальной общности), на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

Инцидент — начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противостоянием сторон.

Катарсис — очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

Коллизия — столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

Комплекс неполноценности — психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

Консенсус — согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт — противостояние сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

Конфликт латентный — скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конфликтное поведение — противостояние двух и более сторон, выраженное в поведенческих реакциях, оцениваемых окружающими как открытый конфликт.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

Конфронтация — противостояние, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кризис — резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Либидо — одно из ключевых понятий психоанализа, обозначающее лежащую в основе всех сексуальных проявлений индивиду психическую энергию. 3. Фрейд понятие либидо вначале использовал как синоним сексуального влечения, в более поздних работах — как синоним влечения к жизни (эроса).

Лидер — член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или

занимаемой должности.

Логотерапия — теория и практика психотерапии, разработанная

В. Франклом. Она исходит из того, что основной движущей силой в поведении личности и ее развитии является поиск человеком смысла жизни и его реализация. Отсутствие у человека смысла жизни или невозможность его реализовать приводит к внутрилличностному конфликту.

Медиатор — посредник в конфликте.

Медиация — посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

Межгрупповая дискриминация — установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

Межличностные отношения — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мозговая атака (брейншторминг) — свободное высказывание идей членами группы по какому-либо вопросу, методика стимуляции творческой активности и продуктивности. Противопоставляется обычным приемам обсуждения и решения проблем, в рамках которых возникновению новаторских идей препятствуют контрольные механизмы сознания, которые скывают поток этих идей под давлением стереотипов, привычных форм принятия решений.

Мотивация — влечение или побуждения, вызывающие активность субъекта и определяющие ее направленность.

Навязчивые состояния — непроизвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутри- личностный конфликт.

Напряженность психическая — психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для нее развития событий.

Насилие — любые формы принуждения в отношении индивида или группы; один из крайних способов разрешения конфликта.

Неврозы — наиболее распространенные нервно-психические расстройства, в основе которых лежит невротический конфликт.

Невротический конфликт — непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невозможности потерь и т. д.

Негативизм — немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

Ненависть — стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

Общение — многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

Объект конфликта — материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противостояние сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Организация социальная — дифференцированное и взаимноупорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ.

Отчуждение — проявление таких отношений человека с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы осознаются как противоположные ему самому, отчуждение выражается в соответствующих переживаниях субъекта — чувствах одиночества, обособленности, покинутости, враждебности и т. д.

Пароксизм — острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния).

Переговоры — способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противостоящих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Повеление агрессивное — форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

Пограничная ситуация — ситуация индивидуального существования (личного бытия), в которой самосознание личности обостряется и она непроизвольно и глубже познает себя. Пограничные ситуации возникают перед лицом решающих или очень важных для жизни человека событий (например, смерти) и могут вызвать чрезмерное напряжение всех сил (стресс), могут послужить причиной невротического конфликта.

Посредник — третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта; сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Потребность — состояние индивида, создаваемое испытываемой им

- нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существования и развития, потребность выступает источником активности субъекта.
- Предмет конфликта — противоречие, лежащее в основе конфликта.
- Претензия — притязание, заявление права на обладание чем-либо.
- Пrelиминарии — предварительные переговоры или соглашения, решения.
- Проблемная ситуация — содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.
- Протекционизм (социально-психологический аспект) — корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или группой лиц, обладающих властью. Ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию конформизма и угодливости, готовности подчиняться авторитарному давлению, вследствие этого негативно сказывается на психологическом климате группы, несовместим с социальной справедливостью и может вызвать недовольство и конфликт.
- Психическая реабилитация — система медико-психологических, педагогических и социальных мероприятий, направленных на восстановление или коррекцию нарушенных психических функций и состояний личности.
- Психическое здоровье — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием сильных внутриличностных напряжений, болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей среды регуляцию поведения и деятельности.
- Психодрама — вид групповой психотерапии, в котором пациенты попеременно выступают в качестве актеров и зрителей с целью более глубокого самопознания.
- Психоз — глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении отражения реального мира, изменении поведения и отношения к окружающим.
- Психопатия — патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.
- Ранг оппонента — потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.
- Революция — коренной переворот в социально-политическом устройстве общества. Коренной вопрос всякой революции — вопрос о государственной власти.
- Релаксация — состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения после сильных переживаний

или физических усилий.

Роль — социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения человека в зависимости от его статуса в обществе или в группе.

Самоактуализация — стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

Самооценка — оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей; важный регулятор поведения личности.

Совесть — способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности и производить самооценку совершаемых поступков.

Соперничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на собственные интересы.

Сотрудничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

Социализация — процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

Социальная психология — отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп.

Статус — положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

Стереотип социальный — относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта — группы, человека, события.

Стресс — состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

Стыд — эмоция, возникающая в результате осознания человеком реального или мнимого несоответствия его поступков принятым в данном обществе и разделяемым им самим требованиям морали. Переживается как неудовлетворенность собой, осуждение или обвинение себя.

Сублимация — один из механизмов психологической защиты, снимающий напряжение в ситуации внутриличностного конфликта путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества; частный случай сублимации — переключение энергии либидо на процесс творчества, а также шутки, проявления остроумия и прочие действия, вызывающие разрядку

напряжения в форме, санкционированной обществом.

Суицид — акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического заболевания.

Террор — политика устрашения, подавления политических противников насильственными методами.

Толерантность — 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Тоталитаризм — система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты.

Третейский судья — третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

Уровень притязаний — 1) уровень трудности, достижение которого является идеальной целью будущих действий личности; 2) желаемый уровень самооценки личности.

Фобии — неадекватные переживания страхов, охватывающих человека в определенной обстановке; встречаются в рамках невротического конфликта.

Фрустрация — переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

Цель — осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

Ценностные ориентации — идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

Эволюция конфликта — процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Эйфория — повышенное радостное настроение, состояние благодушия и безопасности, не соответствующее объективным обстоятельствам.

Эмпатия — сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

Эскалация конфликта — нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

Этнический конфликт — форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Авидон И., Гончукова О.* Тренинги взаимодействия в конфликте: Материалы для подготовки и проведения. СПб.: Речь, 2008.
2. *Белкин А. С., Жаворонков В. А., Зимин И. С.* Педагогическая конфликтология. Екатеринбург: Глаголь, 1995.
3. *Грабе М.* Синдром выгорания — болезни нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять / Пер. с нем. СПб.: Речь, 2008.
4. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб.: Питер, 2007.
5. *Грушевицкая Т. Г., Попков В. А., Садохин А. П.* Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А. П. Садохина. М.: ЮНИ-ТИ-ДАНА, 2002.
6. *Дмитриев А. В.* Миграция: конфликтное измерение. Изд. 2-е, испр. М.: Альфа-М, 2007.
7. *Здравомыслов А. Г.* Социология конфликта. Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект Пресс, 1994.
8. *Зиммель Г.* Конфликт современной культуры. Пг., 1923.

9. *Змановская Е. В.* Девнантология: (Психология отклоняющегося поведения): Учеб. пособие для студентов вузов. М.: ИЦ «Академия», 2003.
10. *Иванов И. Е.* Психология терроризма. Предупреждение и пресечение террористических актов: Учеб. пособие. СПб.: Камея, 2006.
11. Конфликтология / Под ред. В. И. Курбатова. Изд. 2-е. Ростов н/Д.: Феникс, 2007.
12. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов / Пер. с англ. СПб.: Речь, 2000.
13. *Лебедев М. М.* Политическое урегулирование конфликтов: Подходы, решения, технологии. М.: Аспект Пресс, 1997.
14. *Мокшанцев Р. И.* Психология переговоров: Учеб. пособие. М.: Инфра М, 2002.
15. Невербальные средства общения / Серия «Высшее образование». Ростов н/Д.: Феникс, 2004.
16. *Платонов Ю. П.* Основы этнической психологии. СПб.: Речь, 2003.
17. *Платонов Ю. П.* Основы социальной психологии. СПб.: Речь, 2004.
18. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Под ред. К. В. Сельченко. Мн.: Харвест. 2003.
19. Психологические типологии: Пособие для менеджеров и практических психологов / Под. ред. Ю. П. Платонова. СПб.: Речь, 2004.
20. Психология конфликта / Сост. и общая редакция А. В. Грипиной. СПб.: Питер, 2001.
21. *Рубин Дж., Пруйг А., Ким Хе Сунг.* Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Еврознак, 2001.
22. Социальная конфликтология: Учеб. пособие / Под ред. А. В. Морозова. М.: ИЦ «Академия», 2002.
23. Юридическая конфликтология / Под ред. В. Н. Кудрявцева. М.: ИГиП РАН, 1995.